



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Vräkningsförebyggande arbete

En kvalitativ studie av socialtjänstens kvarboendearbete i två stadsdelar i Göteborgs Stad

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
VT 15
Författare: Erica Eriksson, Louise Brattberg
Handledare: Anders Törnquist

Abstract

Titel: *“Vräkningsförebyggande arbete – en kvalitativ studie av socialtjänstens kvarboendearbete i två stadsdelar i Göteborgs Stad.”*

Författare: Erica Eriksson och Louise Brattberg

Nyckelord: vräkningsförebyggande arbete, organisationsteori, gräsrotsbyråkrati, kommunala direktiv, nationella direktiv

Sammanfattning

Bostadsmarknaden har länge varit tuff i Sverige och gjort det svårt för många att få ett hyreskontrakt, inte minst om det funnits anmärkningar rörande boende sedan tidigare. Studiens syfte är att undersöka hur två stadsdelsförvaltningar i Göteborgs Stad arbetar vräkningsförebyggande samt att se till hur stadsdelarna påverkas av kommunala och nationella direktiv. Frågeställningarna som har behandlats under studiens gång är: Hur ser det vräkningsförebyggande arbetet ut i de olika stadsdelarna? Vilka skillnader samt likheter finns det kring det vräkningsförebyggande arbetet i de olika stadsdelarna? Hur påverkar organisationen samt de kommunala och nationella direktiven stadsdelarnas vräkningsförebyggande arbete?

Det är en kvalitativstudie som har grundats på semi-strukturerade intervjuer med tre yrkesverksamma inom det vräkningsförebyggande arbetet i vardera stadsdelen. Studien har ett organisationsteoretiskt perspektiv samt ett gräsrotbyråkratiskt perspektiv. Studien kommer fram till att det finns både stora likheter och stora skillnader i det vräkningsförebyggande arbetet i de båda stadsdelarna. Den största skillnaden är hur de två organisationerna är uppbyggda samt att de använder olika yrkesbeteckningar i stadsdelarna för likartade arbetsuppgifter. De största likheterna handlar om hur arbetssysslorna ser ut i den stöttande funktionen, det uppsökande arbetet, deras prioriterade målgrupper samt hur de bemöter de olika målgrupperna. Det kom även fram i studien att de båda stadsdelarna har ett arbete som efterföljer de kommunala och nationella direktiven/ hjälpmedlen, men att den ena stadsdelen gjorde detta mer som ett aktivt val medan det i den andra stadsdelen uppfattades som att direktiven var något som fanns där sedan tidigare men att det anställda inte var riktigt medvetna om varför.

Förord

Vi skulle vilja rikta ett extra tack till våra respondenter från de två stadsdelarna som har gjort denna studie möjlig att genomföra. Vi skulle även vilja tacka vår handledare Anders som har kommit med konstruktiv kritik och många bra tips och idéer. TACK!

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<u>1 INLEDNING.....</u>	<u>1</u>
1.2 PROBLEMFORMULERING	2
<u>2. VRÄKNINGAR, HEMLÖSHET OCH BOENDE</u>	<u>2</u>
2.1 MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER	2
2.2 BARNKONVENTIONEN	3
2.3 SVERIGES RIKES LAG	5
2.3.1 SOCIALTJÄNSTLAGEN	5
2.3.2 HYRESLAGEN.....	7
2.4 NATIONELLA DIREKTIV	9
2.4.1 STRATEGI FÖR ATT MINSKA HEMLÖSHET	9
2.4.2 RAPPORT FRÅN HEMLÖSHETSSAMORDNAREN.....	11
2.5 KOMMUNALA DIREKTIV	13
2.5.1 GÖTEBORGS STADS STRATEGI OCH PLAN MOT HEMLÖSHET	13
2.5.2 PROJEKTET RÄTT BOENDE.....	13
2.5.3 UTLYSNING OCH FÖRSLAG FRÅN GÖTEBORGS STAD 2011	14
2.5.4 GÖTEBORGS STAD KOMMUNALA RIKTLINJER FÖR BARNFAMILJER 2012.....	15
2.6 STADSDELARNA	16
2.6.1 STADSDEL 1	17
2.6.2 STADSDEL 2	17
2.7 ARBETSFÖRDELNINGEN.....	17
<u>3 TEORI.....</u>	<u>18</u>
3.1 ORGANISATIONSTEORI	18
3.2 HUMAN SERVICES ORGANIZATION OCH NYINSTITUTIONELL ORGANISATIONSTEORI	19
3.3 GRÄSROTSBYRÅKRATI	20
<u>4. KUNSKAPSÖVERSIKT</u>	<u>21</u>
4.1 VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE	22
4.2 SAMARBETE.....	24
<u>5 METOD</u>	<u>25</u>
5.1 METODVAL	25
5.2 FÖRFÖRSTÅELSE.....	25
5.3 LITTERATURSÖKNING.....	26
5.4 URVAL	26
5.5 GENOMFÖRANDE AV INTERVJUER.....	27
5.6 ANALYTISKT TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	29
5.7 ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	30
5.8 VALIDITET OCH RELIABILITET.....	32
<u>6 RESULTAT OCH ANALYS.....</u>	<u>33</u>
6.1 NATIONELLA OCH KOMMUNALA DIREKTIV	33
6.1.1 ATT ANVÄNDA DIREKTIVEN KREATIVT	36

6.2 ORGANISATION.....	37
6.3 SAMARBETE OCH SAMVERKAN	43
6.3.1 SAMARBETE MED BOSTADSBOLAG.....	44
6.3.2 SAMVERKAN INOM KOMMUNEN.....	48
6.4 STADSDELARNAS VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE	50
6.4.1 ARBETSSÄTT.....	53
6.4.2 MÅLGRUPPER	58
<u>7 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....</u>	<u>62</u>
<u>8 REFERENSLISTAN</u>	<u>65</u>
<u>9 BILAGOR.....</u>	<u>71</u>
9.1 BILAGA 1	71
9.2 BILAGA 2	73

1 Inledning

Bostadsmarknaden har under en lång period varit tuff i Göteborg och övriga Sverige. År 2013 kom siffror från Boverkets marknadsenkät som beskrev att det finns en brist på hyresrätter i 85 % av Sveriges kommuner. Enligt rapporten blir det svårare och svårare att få ett hyreskontrakt då det ställs högre krav på hyresgästen än vad det gjorts tidigare. Det handlar om krav på höga inkomster och goda boendereferenser (Socialdepartementet, 2012). Till följd av det står fler och fler personer utanför bostadsmarknaden utan möjlighet att ta sig in och söker sig då till socialtjänsten. För Göteborgs Stad uppgick nettokostnaden för boendesociala insatser 2011 till över 500 miljoner, och trenden visar på en fortsatt kostnadsökning (Göteborgs Stad, 2012). Det är aldrig bra att en person förlorar sin bostad men med dagslägets svåra bostadsmarknad är det av ytterligare vikt att personer som riskerar att förlora sitt boende inte gör detta, då det för individer som blivit vräkta är i princip omöjligt att få ett hyreskontrakt via den reguljära bostadsmarknaden (Hemlöshetssamordnare, 2014, Swärd, 2000).

För att minimera risken att människor blir hemlösa måste det prioriteras att människor som redan har en bostad inte blir utan. Att stå utanför den ordinarie bostadsmarknaden kan leda till flera sociala problem, såsom problem i nära relationer, svårigheter att behålla/få jobb samt diverse hälsobesvär (Socialstyrelsen, 2010). Både på nationell och regional nivå har detta tagits fasta på genom bland annat informationen *Samordning för att motverka och förebygga hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden* från Socialdepartementet (2012) och rapporten *Rätt boende - Nuläge och förslag till inledande åtgärder* från Göteborgs Stad (2012). Frågan vi intresserat oss för är hur detta speglar sig i Göteborgs stads vräkningsförebyggande verksamheter?

1.2 Problemformulering

Studiens syfte är att undersöka hur två stadsdelsförvaltningar i Göteborgs Stad arbetar vräkningsförebyggande. Studien ska också undersöka hur stadsdelarnas arbete förhåller sig till Göteborgs Stads riktlinjer och vägledande direktiv på området samt hur och om de arbetar med nationella stöddokument som finns på området.

Nedan följer de frågeställningar vi valt för att besvara vårt syfte.

- Hur ser det vräkningsförebyggande arbetet ut i de olika stadsdelarna?
- Vilka skillnader samt likheter finns det kring det vräkningsförebyggande arbetet i de olika stadsdelarna?
- Hur påverkar organisationen samt de kommunala- och nationella direktiven stadsdelarnas vräkningsförebyggande arbete?

2. Vräkningar, hemlöshet och boende

Eftersom vi har valt att undersöka det vräkningsförebyggande arbetet i Göteborg föll det sig naturligt att se till de mänskliga rättigheterna, barnkonventionen samt den svenska lagstiftningen på området och använda dessa som referenspunkt för vår studie. Med dessa i åtanke har vi sedan tittat på dels stöddokument från Socialstyrelsen samt dokument som finns inom Göteborgs Stad rörande vräkningsförebyggande arbete.

2.1 Mänskliga rättigheter

FN:s generalförsamling antog 1948 en allmän förklaring till de mänskliga rättigheterna. Den säger bland annat att “alla människor, oavsett land, kultur och sammanhang, är födda fria och lika i värde och rättigheter” (Mänskliga rättigheter, 2015). De mänskliga rättigheterna slår fast statens skyldigheter mot individen samt begränsar statens makt över individen. Ansvar för att de mänskliga rättigheterna efterföljs i Sverige ligger på regeringen och de statliga och kommunala förvaltningarna, vilket betyder att de socialtjänster vi besökt är skyldiga att följa dessa.

I artikel 25 tas bland annat rätten till en tillräcklig levnadsstandard, däribland rätten till bostad, upp (*ibid.*).

Artikel nr. 25

”Var och en har rätt till en levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa och välbefinnande, inklusive mat, kläder, *bostad*, hälsovård och nödvändiga sociala tjänster samt rätt till trygghet i händelse av arbetslöshet, sjukdom, invaliditet, makas eller makes död, ålderdom eller annan förlust av försörjning under omständigheter utanför hans eller hennes kontroll.” (Mänskliga rättigheter, 2015)

Relevant för denna studie är innebörden av begreppet bostad i ovan artikel. Är en bostad ett ställe där du tillsammans med andra lever och styrs av redan satta regler och rutiner, är en bostad ett eget hem fyllt av dina saker och där du har rätt att ha vem du vill på besök eller är en bostad bara att ha ett ställe att spendera natten på utan personlig anknytning? Då de mänskliga rättigheterna har skrivits under av länder med varierande sociala, kulturella och även vädermässiga förhållanden kan kontexten till viss del påverka vad som är att anse som en lämplig bostad. I Göteborg har kommunen beskrivit att alla invånare som befinner sig i akut bostadslöshet ska ordnas tillfälligt tak över huvudet (Göteborgs stad, 2015). Detta kan tolkas som att Göteborgs stad bedömer att en bostad åtminstone ska innebära att individen har tak över huvudet.

2.2 Barnkonventionen

Barnkonventionen är de mänskliga rättigheterna för barn upp till 18 år. Barnkonventionen är ett internationellt avtal som förbinder de länder som skrivit under att följa de 54 punkter som finns i avtalet (UNICEF, 2015). Ett expertorgan vid FN, FN:s barnrättskommitté, granskar de länder som skrivit under avtalet och kommer med kritik, synpunkter och förbättringsområden i frågor där barn berörs. I stora drag innebär barnkonventionen att:

- “Alla barn har samma rättigheter och lika värde,
- barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn,
- alla barn har rätt till liv och utveckling, samt

- alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad.” (UNICEF, 2015)

I många frågor kring vräkning där barn berörs blir barnkonventionen viktig för att se till att barnets rättigheter skyddas. Viktigast är enligt barnkonventionen att barnets bästa beaktas i alla beslut som kan påverka barnet. Detta förtydligas också i artikel 3 i barnkonventionen:

Artikel 3

1. ”Vid alla åtgärder som rör barn, vare sig de vidtas av offentliga eller privata sociala välfärdsinstitutioner, domstolar, administrativa myndigheter eller lagstiftande organ, *skall barnets bästa komma i främsta rummet*.
2. Konventionsstaterna åtar sig att tillförsäkra barnet sådant skydd och sådan omvårdnad som behövs för dess välfärd, med hänsyn tagen till de rättigheter och skyldigheter som tillkommer dess föräldrar, vårdnadshavare eller andra personer som har lagligt ansvar för barnet, och skall för detta ändamål vidta alla lämpliga lagstiftnings- och administrativa åtgärder.
3. Konventionsstaterna skall säkerställa att institutioner, tjänster och inrättningar som ansvarar för vård eller skydd av barn uppfyller av behöriga myndigheter fastställda normer, särskilt vad gäller säkerhet, hälsa, personalens antal och lämplighet samt behörig tillsyn.” (UNICEF, 2015).

Artikeln är tydlig i att barnets bästa ska beaktas av offentliga och privata välfärdsinstitutioner. Genom detta, samt socialtjänstlagen (2001:453) 1:2, ansvarar socialtjänsten för att barnets hälsa skyddas vid vräkningar. Även i ärenden som berör barn som inte stadigvarande bor i hushållet men har en förälder som vräks bör hänsyn visas barnet i beslut rörande insatser.

Likväl som de mänskliga rättigheterna tar upp att alla människor ska ha rätt till en bostad tar barnkonventionen upp detta i artikel 27 i barnkonventionen. Grundprincipen i denna artikel är "Varje barn har rätt till skälig levnadsstandard, en *bostad*, kläder, mat och rent vatten" (*ibid.*). I likhet med de mänskliga rättigheterna finns frågan kring vad som räknas som en bostad. I artikel 27 beskrivs att barnet har rätt till en *skälig levnadsstandard* där barnets psykiska eller sociala utveckling inte hämmas till skillnad mot de mänskliga rättigheterna där standarden begränsas till "levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa". Detta bör betyda att i ärenden gällande barn ska den bostad som säkras via exempelvis socialtjänsten ha en bättre standard än den vuxna är berättigade, vilket är viktigt att ta i beaktande i de fall där ett barn kan beröras av vräkning.

2.3 Sveriges rikes lag

Vi kommer kort att presentera socialtjänstlagen då denna beskriver de rättigheter individer har till stöd i sitt kvarboende samt till viss del styr hur arbetet inom socialtjänstens vräkningsförebyggande arbete ska gå till. Vi kommer även vidröra hyreslagen då den är den del av Sveriges rikes lag som kan ge grund för en vräkning.

2.3.1 Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL, är en, för den enskilde frivillig, ramlag som är inriktad på att stötta den enskilde. En ramlag innebär, som namnet antyder, att lagen inte ger direktiv på en detaljnivå utan i huvudsak anger ramarna (Fahlberg, 2009). Detta innebär att kommunerna själva till stor del kan utforma hur deras socialtjänst ska se ut beroende på vilka behov och förutsättningar det finns i just deras kommun. I Göteborg finns det tio olika stadsdelar med vardera socialkontor (Göteborgs Stad, 2015) och organisationen dem emellan kan skilja sig åt. I SoL 2:1 beskrivs kommunens ansvar:

"Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän. Bestämmelser om

ansvarsfördelningen mellan kommuner i fråga om stöd och hjälp enligt denna lag finns i 2 a kap.”.” Lag (2011:328).

Enligt den så kallad portalparagrafen, SoL 1:1, ska socialtjänsten arbeta för att främja individens “ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet” (Fahlberg, 2009, s.24).

Att individens självbestämmanderätt påpekas så starkt kom under 1980-talet. Enligt Fahlberg (2009) styrker detta att insatser enligt SoL ska utformas och genomföras tillsammans med individen. Då socialtjänstlagen är en rättighetslag utan tvång bygger den också på människans egen förmåga att fatta beslut och ta ansvar för sig själv (*ibid.*). Den “ekonomiska och sociala trygghet” i portalparagrafen innebär ofta stöd i form av ekonomiskt bistånd (*ibid.*). Intressant i förhållande till vräkningar är “jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet”. En vräkning innebär att personen förlorar sin bostad vilket kan innebära att personen också får svårigheter i att vara en del av samhället. En vräkning försvårar alltså också socialtjänstens uppgift utifrån *Normaliseringsprincipen* vilken enligt Fahlberg (2009) innebär att samhället ska stötta den enskilde så att den, så långt det är möjligt, kan bo, vara och leva som andra.

Efter att Sverige ratificerat (skrivit under) Barnkonventionen förstärktes barnens rätt genom SoL 1:2 (*ibid.*):

”Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas. Vid beslut eller andra åtgärder som rör vård- eller behandlingsinsatser för barn ska vad som är bäst för barnet vara avgörande. Med barn avses varje människa under 18 år.” Lag (2012:776).

SoL 1:2 innebär att ett tydligt barnperspektiv ska anläggas i alla ärenden som berör barn. Detta innebär att barnets bästa ska vara utgångspunkt i alla ärenden där

barn berörs. Barnet ska höras och få relevant information om ärendet med hänsyn till barnets ålder och mognad (Fahlberg, 2009).

Intressant i förhållande till socialtjänstens arbete vid hot om vräkning är de paragrafer inom socialtjänstlagen som berör handläggning av ett ärende, framförallt under förhandsbedömningen, samt paragrafer rörande uppsökande arbete inom socialtjänsten.

En förhandsbedömning innebär en bedömning om utredning ska inledas eller inte efter det att en anmälan har inkommit eller då socialtjänsten på annat sätt fått kännedom om att enskild kan vara i behov av stöd från dem (Socialstyrelsen, 2015). En förhandsbedömning görs aldrig inom socialtjänsten då det inkommit en ansökan eller en begäran om yttrande från en annan myndighet då socialtjänsten i de fallen är skyldig att inleda utredning. Under förhandsbedömningen ska socialtjänsten skapa en uppfattning kring den enskildes situation och den enskildes inställning till stöd från socialtjänsten. Under en förhandsbedömning får hänsyn tas till individens tidigare kontakt med socialtjänsten men socialtjänsten får inte ta kontakt med några utöver den enskilde (förutom fall rörande barn, då kan även vårdnadshavare höras) (Socialstyrelsen, 2015). Längden för en förhandsbedömning gällande ärenden som berör vuxna finns inte lagstadgad men enligt 11:1 (2012:776) i SoL ska beslut om att inleda alternativt inte inleda utredning göras skyndsamt. Enligt *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten* (Socialstyrelsen, 2015) ska beslut att inleda eller inte inleda utredning endast grunda sig på den enskildes egen intresse att ansöka om insatser, förutsatt att det inte kan bli fråga om tvångsutredning.

Gällande det uppsökande arbete ska socialtjänsten enligt 3:1 SoL ägna sig åt uppsökande verksamhet. Fahlberg (2009) beskriver att den primära uppgiften i det uppsökande arbete är att bidra till att sociala problem på en individnivå upptäcks och sekundärt att göra sig förstådd med människor i kommunens levnadsförhållande.

2.3.2 Hyreslagen

Då hyreslagen (Jordabalken (1970:944) kap. 12) inte är det primära i studien kommer vi inte att gå in på den detaljerat. Vi kommer att använda oss av orden vräkning och avhysning som likvärdiga under uppsatsen då de har samma

innebörd (Kronofogden, 2015). Vi anser att det underlättar för läsaren att känna till de lagrum som står bakom en vräkning och en del av det lagrum som kan förhindra vräkning efter att det kommit ett hot om vräkning vid läsandet av uppsatsen.

Lagen om hyresrättens förverkande finns i 12:42 i Jordabalken (1993:400) (Notisum, 2015). Enligt denna har hyresvärden rätt att säga upp hyreskontraktssinnehavaren om denne bryter mot något av de krav som ställs i 12:42 i jordabalken (*ibid.*). I korthet innebär detta att hyresvärden har rätt att vräka hyresgästen om denne: inkommer mer än vecka efter utsatt datum med hyran, hyresgästen hyr ut lägenhet i andra hand utan hyresvärdens godkännande, hyresrätten vanvårdas under tiden hyresgästen har ansvar för lägenheten, hyresrätten användas till olaglig näringsverksamhet eller då hyresgästens användande av lägenheten stör andra boende i området (*ibid.*). Enligt Socialstyrelsen (2015) är hyresskulder är den vanligaste anledningen till att en vräkning sker.

I de fall ärenden går till en vräkning blir både socialtjänst och kronofogden inkopplade. Detta framhävs i 12:25 (1993:400) i Jordabalken (Notisum, 2015):

”Om det förekommer störningar i boendet, skall hyresvärden ge hyresgästen tillsägelse att se till att störningarna omedelbart upphör samt, om denne är en bostadshyresgäst, underrätta social- nämnden i den kommun där lägenheten är belägen om störningarna”. (12:25 Jordabalken, Notisum, 2015)

Kronofogden (Kronofogden, 2015) beskriver att en vräkning sker i flera steg. I det första steget ansöker hyresvärden om ett så kallat betalningsföreläggande, vilket är en nödvändighet för att individen ska kunna vräkas. Kronofogden i sin tur kontaktar individen med ett brev där det framgår hur lång tid individen har på sig att bestrida beslutet, kontakta hyresvärden eller att lösa problemet på annat sätt (*ibid.*). Det finns en möjlighet att då betalningsföreläggande är gällande hyresskulder att återvinna boendet i enlighet med 12:44 (2006:928) i Jordabalken.

I paragrafen framgår det att om hyran kommer in inom tre veckor efter förfallodag gäller den så kallade återvinningsfristen. Återvinningsfristen innebär att om hyran betalas tre veckor från det att individen fått det betalningsföreläggande ska en vräkning inte äga rum. Detta ska gälla oberoende om det är individen själv som betalar eller om socialnämnden går in och tar på sig betalningsansvaret (Notisum, 2015).

I de fall då störningar eller försenade hyresskulder leder till en genomförd vräkning får individen ett ytterligare brev från kronofogden med datum och tid då vräkning kommer att äga rum, detta brev skickas även till socialförvaltningen och hyresvärden. Vid verkställandet av vräkningen ska alltid Kronofogden och hyresvärden delta (*ibid.*).

2.4 Nationella direktiv

Nedan följer direktiv och rapporter som kommit från nationell nivå med utgångspunkt i hemlöshetsfrågan. Vi har valt att redovisa delar ur dessa som berör hur det vräkningsförebyggande arbetet bedrivs runt om i landet samt hur arbetet skulle kunna utvecklas framöver.

2.4.1 Strategi för att minska hemlöshet

Socialstyrelsen kom med en rapport år 2007 "*Hemlöshet - många ansikten, mångas ansvar*". År 2010 kom det ut en uppföljning av denna rapport från Socialstyrelsen, *Hemlöshet, många ansikten, mångas ansvar- genomförande av regeringens strategi för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2007-2009*. Den första rapporten grundades på ett regeringsuppdrag där en strategi presenterades för ett gemensamt arbete mot hemlöshet. Det bildades en styrningsgrupp till detta med olika aktörer. I styrningsgruppen involverades socialstyrelsen, kriminalvården, Boverket, Sveriges kommuner och landsting och Kronofogdemyndigheten (Socialstyrelsen, 2010). Dessa aktörer hade i uppdrag att fortsätta utveckla strategier för att minska hemlöshet. När de började med strategin fanns det fyra grundläggande mål

1. Att samtliga kommuner ska införa ett uppsökande arbete kring hemlösa på exempelvis akutboenden och härbärgen

2. Individer ska ha ett ordnat boende efter HVB- hem, kriminalvård och institution.
3. Individer som har fått hjälp av boendetrappor, träningslägenheter eller andra boende som socialtjänsten bistått med ska få lättare att komma in på den reguljära bostadsmarknaden.
4. Antalet vräkningar ska minskas och inga barn ska vräkas (*ibid.*).

De mål som vi finner mest intressant för denna studie är mål fyra som berör just vräkningarna, indirekt är även mål tre intressant då individerna som nämns kan ha genomgått en avhysning. Boendena i mål tre hyr ofta socialtjänsten av bostadsbolag. Socialtjänsten hyr sedan i sin tur ut dessa i andra hand på den sekundära bostadsmarknaden. Många av de individer som får stöd av boendetrappor eller träningslägenheter befinner sig just på den sekundära bostadsmarknaden. För att få in dessa individer på den reguljära bostadsmarknaden ska det finnas ett bättre samarbete med de olika bostadsbolagen och upprätta boendelösningar. Detta skulle ske genom bättre samarbete mellan socialtjänst, bostadsbolag, kommunala bostadsbolag samt åtgärder kring diskriminering bland de privata bostadsbolagen och hur de kommunala bostadsbolagen väljer ut sina hyresgäster.

Det sista målet är det som flest kommuner tog till sig och flest kommuner lyckades att implementera. Anledningen var att Socialstyrelsen och Kronofogdemyndigheten skapade en manual som stöd för kommunerna hur de kan arbeta med det vräkningsförebyggande arbetet. Samt att kronofogdemyndigheten i sin tur utvecklade avhysningsstatistik så att det nu gick att få ut en mer detaljerad information där det var möjligt att se till varje kommun och hushållstyp. En problematik angående vräkningarna är i de fall kronofogden inte är inblandade eller att hyresgästen flyttar ut innan en vräkning genomförs visas inte i vräkningsstatistiken (*ibid.*).

2008 kom Socialstyrelsen ut med den manual som nämndes i stycket ovanför som skulle underlätta arbetet för Sveriges kommuner. Det framkom vilka förutsättningar som krävs för ett effektivt vräkningsförebyggande arbete, det som

togs upp var samverkan, kunskap hos de professionella och hyresgästerna kring hyreslagstiftning samt att det vräkningsförebyggande arbetet ska vara befäst uppifrån för att skapa en legitimitet inom den egna organisationen.

2011 gjordes det en slutrapport om (Denvall et. al) regeringens strategi där det visade sig att mål fyra hade ett genomslag i både allmänna vräkningar och barn som vräks hade minskat. Det framkom också att det är viktigt att fortsätta att utveckla handlingsplanerna, kartläggningarna, de evidensbaserade boendelösningarna och att sedan utvärdera och följa upp dessa.

2.4.2 Rapport från hemlöshetssamordnaren

Vräkningsförebyggande arbete är ett brett begrepp. Begreppet är aktuellt på en politisk nivå där vräkningsförebyggande arbete ofta beskrivs som ett verktyg för att minska hemlöshet. Vräkningsförebyggande arbete kan också syfta till det faktiska arbetet för att se till att en person inte förlorar sin bostad, hands-on arbete. Nationella hemlöshetssamordnaren besökte 39 kommuner runt om i Sverige och gav därefter ut en slutrapport 2014. Under besöken träffades både myndigheter och ideella föreningar verksamma på området. Rapporten beskriver att kommunerna ofta gör en åtskillnad mellan direkt förebyggande arbete och indirekt förebyggande arbete. Det direkta arbetet kan exempelvis vara:

- att tillsätta en tjänst för att sköta kontakt mellan hyresvärdar och socialtjänst där uppsökande arbete även kan ingå,
- att arrangera trepartssamtal mellan hyresvärd, hyresgäst och socialtjänst där det kan finnas en möjlighet att förhindra vräkning, genom att exempelvis upprätta en avbetalningsplan,
- att kommunen tar över hyreskontraktet eller att kommunen tar över betalningsansvaret under en period,
- att sätta in insatsen boendestöd,
- att personen i fråga får hyresrådgivning.

Det indirekt arbetet kan exempelvis vara:

- Budget- och skuldrådgivning,
- Skuldsanering,

- "Förmedling av egna medel", vilket innebär hjälp från socialtjänsten att hantera sin ekonomi.

Hemlöshetssamordnaren (2014) menar att kostnaderna för personer som står utanför bostadsmarknaden är höga för kommunerna. Det kan handla om vandrarhem- eller hotellkostnader till följd av akut bostadslöshet eller kostnader för HVB-placeringar, stödboende eller dylikt som blir längre än planerat till följd av att personerna inte har möjlighet att få tag i en bostad att flytta till. Hemlöshetssamordnaren (2014) beskriver i sin rapport att det finns ett starkt samband mellan hemlöshet och vräkningar då en vräkning gör det svårt för personen att återigen ta sig in på bostadsmarknaden. Med detta i åtanke uppger samordnaren att ett gott vräkningsförebyggande arbete är att föredra. Desto tidigare stödinsatser för att förhindra vräkning kommer igång desto större chans att vräkningen inte verkställs.

De kommuner Nationella hemlöshetssamordnarens besökt huserade omkring 22 000 av Sveriges 34 000 hemlösa personer. Hemlöshetssamordnaren uppger att nästan alla kommuner som besökts lider av bostadsbrist, främst brist på hyresrätter med överkomliga hyror (2014). Även Boverkets bostadsmarknadsenkät från 2013 bekräftar att det finns en brist på hyresrätter. Enligt enkäten råder det brist på hyresrätter i 85 procent av Sveriges kommuner, en ökning sedan tidigare undersökning. Hemlöshetssamordnaren (2014) uppger också att upplevelsen efter samtalen runt om i kommunerna är att kraven för att få ett förstahandskontrakt har ökat, både bland privata och bland kommunala hyresvärdar vilket gör det svårare för personer som idag står utanför ordinarie bostadsmarknaden att ta sig in. Detta beskrivs vara till följd av att konkurrensen på bostadsmarknaden har ökat. Rapporten beskriver att det nu inte är ovanligt att hyresvärderna kräver en bruttoinkomst på tre gånger årshyran, att försörjningsstöd inte räknas som en godkänd inkomst, att goda boendereferenser krävs och att personen inte får ha några betalningsanmärkningar. Detta har gjort att personer som tidigare kunde ta sig in på bostadsmarknaden, såsom ensamstående och unga utan tidigare boendereferenser idag inte kan ta sig in (2014). I SOU 2007:14 undersöks ungas möjlighet att ta sig in på bostadsmarknaden och även här görs det tydligt att många av de unga i studien upplever krav från hyresvärderna i form

av krav på anställning, förutsägbar inkomst samt en specifik inkomstnivå som i många fall kan vara svårt för unga personer att leva upp till.

2.5 Kommunala direktiv

Nedan följer rapporter, riktlinjer, strategier och handlingsplaner framtagna av Göteborgs Stad. Dessa dokument har gemensamt att de på ett eller annat sätt berör vräkningar och ger en bild av hur Göteborgs Stad skulle önska att det vräkningsförebyggande arbetet fungerade i stadsdelarna. Under skrivandet av uppsatsen har vi blivit informerade om att det just nu i staden håller på att byggas upp en boendepattform, se punkt 9 i *Rätt boende, en handlingsplan för rätt boende i rätt tid till rätt kostnad* (2012), som vi tyvärr inte har kunnat få tillgång till men vilken socialtjänsten i de två stadsdelar vi besökt har. Detta kan innebära att stadsdelarnas vräkningsförebyggande arbete har påverkats av denna, som således kommer innehålla nyare direktiv än de vi har kunnat ta del av.

2.5.1 Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet

Göteborgs Stads fastighetsnämnd gav efter uppdrag från kommunfullmäktige ifrån sig ett förslag till en ny strategi och plan mot hemlöshet gällande 2015-2018. Strategin antogs i november 2014, i framarbetet av strategin fanns social resursförvaltning, stadsdelsförvaltningar, stadsledningskontoret, berörda statliga myndigheter, Förvaltnings AB Framtiden och idéburna verksamheter. Som mål fanns en nollvision vad gäller hemlöshet i staden, att inga barnfamiljer ska behöva vräkas samt att antalet vräkningar överlag ska minska i staden. För att lyckas med detta uppger planen att en strategi är att intensifiera det vräkningsförebyggande arbetet.

I ett tjänsteutlåtande från 2014 angående strategin för att minska och motverka hemlöshet förtydligas det att dokumentet är ett styrdokument som riktar sig till stadens alla kommunala bolag och förvaltningar samt att frågan om hemlöshet är viktig både ur ett socialt och ekonomiskt perspektiv, alltså berörs socialtjänsten samt kommunala hyresbolag i allra högst grad (Göteborg Stads, 2014).

2.5.2 Projektet Rätt boende

Rätt boende är ett utvecklingsprojekt som startades 2011 för att utveckla arbetet för att minska hemlöshet i staden samt minska kostnaderna för boendelösningar runt om i staden (Chrona, 2015). Rapporten *Rätt boende- nuläge och inledande*

åtgärder (Göteborgs Stad, 2012) kom till följd av att projektet visade upp en åtgärdslista där det vräkningsförebyggande arbetet togs upp i punkt 12 där boendestödet i staden problematiserades. Utefter åtgärdslistan utsåg staden ansvariga för att ta fram handlingsplaner för varje åtgärd, vilket också har gjorts.

Punkt 12. Boendestöd

Författarna till *Rätt boende- nuläge och inledande åtgärder* (Göteborgs Stad, 2012) kom fram till att det inte finns en tydlig innebörd av begreppet boendestöd i kommunen och gav därför som förslag till att en sådan ska utarbetas. Detta har också gjorts av Marianne Forslund (2013) som författade *För ett individ- och målgruppsanpassat boendestöd -förslag som förtydligar definitioner och innehåll i kommunens boendestöd*.

Förslag som tas upp i rapporten är att boendestöd *ska* finnas som insats för “Personer med boendesocial problematik, det vill säga personer som riskerar vräkning, är hemlösa eller riskerar långvarig utestängning från bostadsmarknaden” (Forslund, 2013, s.2) i alla stadsdelar. Rapporten förslår också att samtliga boendesekreterare får delegation att fatta beslut om boendestöd för gruppen samt att det ska finnas ett “forum” för handläggare och utförare att diskutera och därigenom kvalitetssäkra insatsen boendestöd. I uppdraget fanns också med att förtydliga syftet med boendestöd:

”Syftet med boendestöd till personer med boendesocial problematik kan i korthet definieras som insatser vilka syftar till att brukaren ska klara av de krav som ställs i jordbalken på vederbörande som hyresgäst. Det handlar om att förebygga problem, störningar och vräkningar.” Marianne Forslund, 2013.

2.5.3 Utlysning och förslag från Göteborgs Stad 2011

Göteborgs Stad gjorde under 2011 en lägesanalys angående vräkningshotade barnfamiljer i Göteborgs Stad där de också tog upp förslag på åtgärder. I tjänsteutlåtandet av Jan Svensson och Inger Sahlin förtydligas svårigheten i att arbeta med ärenden gällande avhysningar samt att det är viktigt att säkerhetsställa att handläggare vid socialtjänsten som arbetar med denna typ av ärende har en viss kompetens gällande jordabalken. Under genomlysningen sammankallades

boendesekreterare från fyra stadsdelsregioner vilka gav förslag till hur arbetet skulle kunna förbättras.

Det som det lades en extra stor vikt vid var hur de skulle förbättra sin samverkan med dels de olika bostadsbolagen i stadsdelarna samt även med egna enheter inom den egna organisationen. För att kunna öka samverkan med bostadsbolagen måste ett större förtroende från deras sida byggas upp gentemot socialtjänsten. De betonade också att öka kunskapen hos de professionella och hyresgäster om hyreslagen. För att utöka det förebyggande arbete föreslås att alla hyresresestenter ska bevakas dag 9 i månaden samt att föregående månadshyra ska kontrolleras innan en ny hyra beviljas av socialtjänsten. Föreslås gör också att uppsökande arbete ska bedrivas utanför kontorstid samt att se till att skuld rådgivning och boendepedagoger används. Att utveckla ett bättre sätt för att jämföra statistik rörande vräkningar i staden önskas också.

2.5.4 Göteborgs Stad kommunala riktlinjer för barnfamiljer 2012

Göteborgs Stad antog under 2012 riktlinjer för det vräkningsförebyggande arbetet gällande barnfamiljer i kommunen. Bakgrunden till riktlinjerna var en interpellation från Ann Catrine Fogelgren (FP) i mars 2011 där hon ställde frågan om varför vräkningar i hem med barn ökade i Göteborg från 2009 till 2010. I förslaget till beslutet fanns en förhoppning från Göteborgs Stad att även de privata hyresvärdarna i staden skulle nås av dessa. Kommunstyrelsen i Göteborg har tydligt satt upp som mål att hindra att avhysningar av barnfamiljer sker.

I strategin görs ansvarsfördelningen tydlig. Gemensamt ansvarar socialnämnden och bostadsbolagen för att utveckla ett aktivt förebyggande och uppsökande arbete mot de hushåll med barn som försummat sin hyresinbetalning eller agerar störande för sin omgivning.

Stadsdelsnämnderna i sin tur ansvarar för att:

- ”i sin verksamhet främja den enskildes rätt till bostad (SoL 3 kap 2 §)
- skapa en tydlig ingång till socialtjänsten genom att ange aktuell kontaktperson i boendefrågor
- utveckla praktiska verktyg för att säkerställa en fungerande samverkan internt i förvaltningen och med hyresvärdarna

- använda sig av de möjligheter Hyreslagen erbjuder för att förhindra avhysningar
- utveckla metoder för att bättre bedöma klientens förmåga att planera sin ekonomi
- överväga behovet av insatser i form av direkt stöd i boendet
- regelmässigt informera om och förmedla kontakt med kommunens budget- och skuldrådgivning för föräldrar som upprepade gånger ansöker om bistånd till hyresskulder
- bedöma huruvida upprepade hyresförsummelser är att ses som en indikator på att ett barn riskerar att få sina grundläggande behov av trygghet inskränkta och då utreda barnets behov av stöd och skydd
- Beslut som rör ett barns mest grundläggande behov föregås av att barnet regelmässigt har erbjudits en möjlighet att få göra sin röst hörd i utredningen.”

(Göteborgs Stad, Handling 12 nr. 174, 2012)

Riktlinjerna uttrycker också en medvetenhet kring vad FN:s barnkonvention angående ”barns bästa, barn och ungdomars sociala, ekonomiska och kulturella rättigheter, barn och ungdomars rätt till god hälsa och utveckling, barn och ungdomars rätt att göra sin röst hörd samt särskild hänsyn till barn och ungdomar med psykiska eller fysiska funktionshinder och deras behov.”

Riktlinjerna uttrycker också att Göteborgs Stads ambition är att gå längre än det som direkt reglerat via lag, att hyresvärden har en underrättelseskyldighet gentemot socialnämnden. I Göteborg ska därför stadsdelsnämnden alltid underrättas vid upprepade hyresanmärkningar samt vid olovlig uthyrning i andra hand.

2.6 Stadsdelarna

Göteborgs Stad består för närvarande av 10 stadsdelsförvaltningar (Göteborgs Stad, 2010) och vi har valt att utgå från två av dessa och benämna dem som Stadsdel 1 respektive Stadsdel 2. Statistik från Göteborgs Stads statistik (2014) har använts för att se till olika faktorer inom stadsdelarna som går att jämföra exempelvis sysselsättningsgrad, förvärvsinkomst, ålder på invånare,

försörjningsstöd. Denna statistik har vi använt oss av för att beskriva de likheter och skillnader som finns mellan stadsdelarna.

2.6.1 Stadsdel 1

I denna stadsdel är den genomsnittliga förvärvsinkomsten samt utbildningsnivån under snittet för Göteborgs Stad. För tillfället bor det cirka 46 000 invånare i stadsdelen och invånarantalet förväntas att stiga under de kommande åren. År 2012 var det 16 % av hushållen som beviljats försörjningsstöd (Göteborgs Stad, 2014). Enligt *BoInvent1 kartläggning från april 2014* Göteborgs Stads egna mätningar, var det under 2014 62 hushåll som var i behov av bistånd till boendekostnader en ökning sedan 2013 då det var 36 hushåll (Fastighetskontoret Göteborgs stad, 2014). År 2003 startades det ett projekt i Stadsdel 1 där utgångspunkten var att minska hemlösheten och förbättra det vräkningsförebyggande arbetet. År 2006 gjorde Thörn en utvärdering där det framgick att det hade skett en förbättring inom det vräkningsförebyggande arbetet tack vare en tätare samverkan mellan socialtjänst och bostadsbolag/fastighetsägare som resulterade i att socialtjänsten kan komma in i ett tidigare skede.

2.6.2 Stadsdel 2

I Stadsdel 2 bodde det 2013 cirka 48 000 invånare och invånarantalet förväntas även här att stiga under kommande år. Stadsdel 2 är en av de största stadsdelarna i Göteborgs Stad (2014). Här ligger förvärvsinkomst över snittet för Göteborg stad men däremot ligger den under snittet gällande utbildningsnivån. År 2012 var det 5 % av invånarna i Stadsdel 2 som hade beviljats försörjningsstöd (*ibid.*). För Stadsdel 2 beskriver *BoInvent1 kartläggning från april 2014* att det fanns 62 hushåll i behov av bistånd för boende, i stadsdelen har därmed skett en minskning av bistånd för boende då det 2013 var 69 hushåll.

2.7 Arbetsfördelningen

Vi har gjort större delar av arbetet tillsammans, enda gången vi har gjort en större åtskillnad var när vi skrev om våra teorier. Erica har tagit på sig ett större ansvar för gräsrotsbyråkrati medan Louise har tagit på sig ett större ansvar för organisationsteorin. Annars har arbetsfördelning varit likvärdig och vi har tillfört lika mycket i de olika delarna.

3 Teori

I val av teori för studien har vi utgått från att vi velat se till hur organisationen vid enheterna påverkar det vräkningsförebyggande arbetet. För att göra detta har vi använt organisationsteori, mer specifikt teori angående *human services organization* och *nyinstitutionell organisationsteori*. Vi valde även att se på studiens frågeställningar utifrån teori rörande *gräsrotsbyråkrater* då vi fann det intressant för att få en förståelse för hur de som arbetar vräkningsförebyggande påverkas av organisationen.

3.1 Organisationsteori

I boken *Introduktion till organisationsteori* (Flaa, Hofoss, Holmer-Hoven, Medhus och Rønning, 1995) definieras begreppet organisation: "en organisation är ett medvetet, stabilt och målinriktat samarbete mellan människor" (s.9). De fortsätter sedan med att för att något ska uppfattas som en organisation måste det finnas mänsklig interaktion och en uppdelning mellan arbete, makt och ansvar (*ibid.*). Jacobsen och Thorsvik (2002) tar upp Etzionis (1982) definition av vad en organisation är: "ett socialt system som är medvetet konstruerat förr att uppnå bestämda mål" (s.10).

Inom olika organisationer finns det en formell- och en informell organisationsstruktur (Repstad, 2008; Christensen et al., 2005; Jacobsen och Thorsvik, 2002). Jacobsen och Thorsvik (2002) definierar den informella organisationsstruktur på samma sätt som Barnard "(...)det mönster av personlig kontakt, samverkan och gruppbildning som påverkar de anställdas attityder, förståelse och beteende." (s.59). Informellstruktur eller informella normer som Christensen et al. (2005) väljer att benämna det, innebär att de normer inom en organisation är något som skapas i gruppen. Christensen et al. (2005) beskriver att när det ses till den formella organisationsstrukturen i en organisation ses det till ett målinriktat arbete, samt att de olika målen inte är kopplade till en viss individ utan knutna till en position. Börnfelt (2009) beskriver det som att den formella organisationsstrukturen är så organisationen ser ut utåt. Den formella organisationsstrukturen brukar vara uppdelad i enheter och det finns vanligtvis tydliga regler och rutiner att förhålla sig till som anställd. Repstad (2008) beskriver att det fysiska avståndet mellan enheter i en organisation påverkar hur

gott samarbete avdelningarna har, desto längre avstånd desto sämre samverkan. Inom socialtjänsten finns det en stark formell organisationsstruktur då det finns många styrdokument och lagar som ser till att organisationen fungerar och lever upp till de förväntningar som finns på dem.

Börnfelt (2009) tar upp en rad olika styrningsmetoder, den vi har valt att se närmre på är målstyrningen. Målstyrning innebär att det finns mål, men det framkommer inte vilken medel som ska användas för att uppnå dem. Repstad (2008) tar upp funktionerna av de mål som finns inom organisation, det kan fungera som en morot och motivera, underlätta utvärderingar av arbetet, legitimera arbetet samt som en riktlinje. Jacobsen och Thorsvik (2002) tar upp begreppet mål- medel-hierarki med detta menas att mål på lägre nivåer inom den hierarkiska ordning kan ses som verktyg högre upp för att uppfylla större mål.

3.2 Human Services organization och nyinstitutionell organisationsteori

Human Services organization (HSO) eller människovårdande organisationer som innebär detsamma kännetecknas främst genom att det är människan som är det material som det arbetas med samt att de arbetar för att förändra människan (Hasenfeldt, 2010). Socialtjänsten är därmed en typisk HSO, där klienterna är det som finns att utgå ifrån och i vårt fall är det de individer som står under ett hot om vräkning som socialarbetarna har att arbeta med. De människor som söker sig till människovårdande organisationer är oftast i behov av hjälp och befinner sig i en utsatt position. Hasenfeldt (2010) skriver att för en lyckad insats och en förändring hos en människa är det viktigt att klienten har ett förtroende för den professionella och att det finns en trygg relation. Hasenfeldt (2010) fortsätter sedan med att för att få till en bra relation och därmed ett bra samarbete som underlättar jobbet med klienter är det viktigt att ta hänsyn till den maktobalans som finns. Klienten blir beroende av den professionella beroende på hur gärna hen vill hjälpa till samt att den professionella avgör vilka hjälpinsatser som blir aktuella, det blir ett moraliskt arbete bakom. Det är alltid en individ bakom de beslut som tas och en individ som påverkas av sina tidigare referensramar.

Nyinstitutionell organisationsteori menar på att den formella strukturen i en organisation inte går att likställa med det som görs inom en organisation.

Organisationer befinner sig i institutionella miljöer där det formas efter sociala normer hur organisationer bör vara utformade. Det finns skillnader mellan prat, beslut och handling, Bara för att det pratas om ett beslut behöver inte det betyda att det genomförs. I många fall när det ses till den formella organisationen kan den anses aningen trög samt att de metoder som finns för att utvärdera och granska inte räcker till. Anledning till att den formella organisationen fortsätter att se ut som den gör är för att det finns en bild i samhället kring vad som fungerar och är mest effektivt. Den formella organisationen skapar sig därmed en legitimitet, stabilitet och resurser genom den så kallade institutionaliserade myten och kan därmed överleva (Eriksson- Zetterqvist, Kalling & Styhre, 2012). Thomassen (2007) tar upp att det just nu är evidensbaserad praxis (EBP) som är i ropet. Inom EBP:n används metoder och manualer som är bekräftade inom forskningen. Dessa metoder är vetenskapliga, som en kvalitetssäkring för individen. Detta kan vara en metod för att socialtjänsten ska skaffa sig legitimitet som den nyinstitutionella organisationsteorin tar upp. Genom att använda sig av dessa metoder och manualer för att samhället ska få ett ökat förtroende för deras verksamhet.

3.3 Gräsrotsbyråkrati

Gräsrotsbyråkrat eller *street-level bureaucrats* som Michael Lipsky ursprungligen kallade det är en benämning för yrkesutövare inom den offentliga sektorn som arbetar direkt med invånaren. Lipsky (2010) beskriver det såhär: "public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work" (s. 3). Detta är en grupp som även Roine Johansson har intresserat sig för. Till skillnad från Lipsky har Johansson intresserat sig mer för det organisatoriska sammanhanget gräsrotsbyråkraten verkar i (Johansson, 1995). Johanssons (2001) pratar om en *trepartsrelation*, vilken gräsrotsbyråkraten är "i mitten av". Med *trepartsrelation* menar Johansson på att gräsrotsbyråkraten är en sorts *gränsöverbyggande personal* med uppgift att interagera med både uppdragsgivare och en person utom organisationen. En organisation kan inte handla utan det kan endast individerna i organisationen, beskriver Johansson, därför är det viktigt för att organisation ska gå åt ett och samma håll att den innehåller någon form av kontroll. Personer som handlar för en organisation har dock alltid egna erfarenheter och gör sina egna tolkningar vilket påverkar utfallet (Lipsky, 2010, Jacobsson et.al, 2010,

Johansson, 2001). Handlar det om en trepartsrelation kan det även finnas yttre påverkan från parten utanför organisationen (Johansson, 2001). Detta liknar Lipskys teori där gräsrotsbyråkraten beskrivs som den som avgör hur den praktiska tillämpningen av styrdokument, lagar och så vidare som finns gällande blir (Jacobsson, Thelander & Wästerfors:2010).

Det stora dilemma för en gräsrotsbyråkrat är att å ena sidan handla *för* individen och göra en individuell bedömning, å andra sida har gräsrotsbyråkraten det som finns lagstiftat att förhålla sig till och för att kunna göra en bedömning av individen krävs att dennes situation formas för att passa in i det lagstiftade (Lipsky, 2010, Jacobsson et.al, 2010). Johansson beskriver att organisationen kan försöka påverka gräsrotsbyråkraten handlingsutrymme genom indirekta kontrollformer. Dessa kan vara utvärdering av prestation, en organisation/ett system där bara vissa val kan göras i vissa ärenden, rutiner, riktlinjer eller skapa en företagskultur genom att försöka påverka de anställdas attityder och värderingar (Johansson, 2001). Relationerna som en gränsöverbryggande personal har påverkas självklart av dessa kontroller. Johansson beskriver att relationen skiljer sig från vanliga sociala relationer då dessa ofta kännetecknas av närhet och direkthet, vilket innebär att om personerna ses och om de själva kan styra sitt agerande gentemot varandra. Gräsrotsbyråkraten har inte fritt spelrum vare sig gentemot organisationen eller mot klienten vilket skapar vad Johansson kallar en relation där det personliga till viss del är *illusoriskt* då byråkraten är styrd av organisationen (*ibid.*).

4. Kunskapsöversikt

När vi valt ut tidigare forskningen till vår studie har vi använt oss av olika metoder som vi beskriver närmre i avsnittet litteratursökning. Forskningen på området har delvis varit svår för att då mycket har varit publicerat tidigare än vad som kan anses belysande för studien. Det har även varit svårt för oss att inte hamna för mycket i resultatet av en vräkning och dess konsekvenser. Dock går vräkningar och hemlöshet hand i hand och går inte att urskilja helt och hållet från varandra. Socialstyrelsen (2008) tar upp detta faktum och fastslår att det är viktigt att de som arbetar vräkningsförebyggande också har kunskap kring den

hemlöshetsproblematik som finns vilket också motiverar att detta berörs i vår kunskapsöversikt.

4.1 Vräkningsförebyggande arbete

I en artikel av Burt, Pearson & Montgomery (2007) diskuteras det vräkningsförebyggande arbetet i USA. Artikeln har sett till en studie av fem samhällen i USA. Artikeln beskriver att det finns tre insatser för att förhindra vräkningar att framhålla framför andra då de i studien visat sig vara väl fungerande. Burt et. al (2007) beskriver att en av de mest verksamma insatserna för att motverka att ett hushåll vräks är att hushållet får finansiell hjälp från staten. I samhällena som deltog i studien blev enbart två till fem procent av hushållen som tagit emot denna typ av stöd hemlösa under det kommande året. Studien tar dock upp svårigheterna i att göra en korrekt bedömning av vilka hushåll som kan gynnas av denna typ av stöd. I en annan, liknande, studie i New York fanns det en kontrollgrupp med hushåll som inte tog emot ekonomiskt stöd. Under det kommande året stod 20 procent av dessa familjer utan bostad (Shinn, Weitzman, Stojanovic, Knickman, Jimenez, & Duchon, 1998).

Samhällena i studien använder även en form av medling för att hjälpa till i ärenden som kan leda till vräkning alternativt där vräkningsansökan redan har skickats in av hyresvärden till domstolen. *Mediation in housing courts*, som det kallas innebär att en volontär som har blivit utbildad i Landlord/tenant law (motsvarande svensk hyreslag) hjälper till i förhandlingar mellan hyresvärd och hyresgäst med målet att hitta en överenskommelse. I artikeln presenteras att detta i Hennepie County Housing Court ledde till att 69 procent av hushållen kunde undvika vräkning. En jämförelse med liknande fall som inväntade mediation men inte hann få det innan ärendet nådde domstol visar att en tredjedel av dessa vräkningar kunde ha undvikits med hjälp av mediation (Burt et al., 2007)

Artikeln av Burt et al. (2007) tar också upp strategier som anses verksamma för att kunna förhindra vräkningar och hemlöshet. Bland dessa finns ett övergripande system, en organisation, som har möjlighet att besluta om samtliga hjälpinsatser för klienten som riskerar att hotas av vräkning. Detta för att på ett så effektivt sätt som möjligt kunna sätta in insatser för att motverka avhysningen. En viktig del i ett välfungerande vräkningsförebyggande arbete är enligt studien också ett

välfungerande ledarskap, både i organisationen och på en politisk nivå. Dessa ledare behöver ha kunskap på området och visa på en tydlig, gemensam, riktning som ska tas i arbetet. Viktigt för det vräkningsförebyggande arbetet är såklart också personerna som arbetar i organisationen. Att dessa på ett bra sätt kan använda sig av strategin, viktigt för detta är såklart att medarbetaren är välinformerad om vad som förväntas av denne i arbetet. En engagerad personalgrupp som löpande utvärderar sitt arbete och identifierar såväl brister som utvecklingsmöjligheter samt känner till behoven som finns och ser till att verksamheten möter dessa (*ibid.*).

Flyghed och Nilsson (2004) jämför i sin artikel två studier i Stockholms län den ena från början av 1990- talet å den andra från början av 2000- talet hur individer som står inför en vräkning påverkas på fler sätt än att bli bostadslös. Det kan vara svårt för individer som är bostadslösa att behålla sitt jobb och problematiskt med socialt umgänge, vilket kan resultera i en social exkludering. Flyghed och Nilsson (2004) beskriver att så fort en individ blivit vräkt blir socialtjänsten behjälplig och försöker finna en ny lösning. Chansen att socialtjänstens insats väger upp de negativa aspekterna av en vräkning är dock inte stor. Swärd (2000) befäster detta med att det är i princip omöjligt för individer att skaffa ett jobb om de är bostadslösa samt det faktum att det är svårt för individer som blivit vräkta att få en bostad då det vanligtvis måste lämnas boendereferenser från tidigare fastighetsägare.

Wörlén och Bergmark (2012) gör en studie kring de prioriteringar som socialtjänsten måste göra på grund av vilka resurser som finns och hur stor efterfrågan är. Wörlén och Bergmark (2012) gjorde enkätundersökningen inom individ- och familjeomsorg samt äldreomsorgen i sex kommuner i Sverige. En av de huvudpunkter de kom fram till är att prioriteringar är vanligt förekommande inom socialtjänsten. Det går hand i hand med det Kjellbom (2014) tar upp angående prioriteringsnormen, där vissa ärenden får förtur. Det finns inte alltid några tydliga riktlinjer för vilka ärenden som ska prioriteras utan vanligtvis skapas dessa utefter den kunskap som finns hos den professionella inom problemområdet. Kjellbom (2014) reflekterar även kring att den mest utsatta gruppen gällande vräkningar är medelålders män men det framgår inte någonstans att det skulle vara en prioriterad grupp.

4.2 Samarbete

Samarbete inom det vräkningsförebyggande arbetet förespråkas från många håll då det visat sig vara nödvändigt för att kunna nå goda resultat. Under utvärdering av projektet *“Bra boende i Bergsjön”* kom Thörn (2006) fram till att projektet som haft en speciell boendegrupp som aktivt arbetat med att försöka nå ett bättre samarbete med främst fastighetsägare men också migrationsverket, stadsdelsförvaltning och flyktingmottagningen i Nordöstra Göteborg upprättats kunde antalet vräkningar minskas. I likhet med Thörn (2006) menar också Hemlöshetssamordnaren (2014) att det samarbete mellan socialtjänst och hyresvärd för att förebygga vräkningar är ett arbetssätt att föredra då ju tidigare en vräkningsförebyggande insats kommer igång desto större är chansen att vräkningen går att förhindra. Utvärderingen av Thörn (2006) kom också fram till att det var just arbete med att förhindra att vräkningen skedde som var det mest gynnsamma och inte att samarbeta med fastighetsägarna gällande nya kontrakt för redan bostadslösa klienter. I detta kunde Thörn (2006) se att det fanns ett större risktagande för fastighetsägaren i att ta emot klienter från socialtjänsten än att samarbeta med socialtjänsten för att se till att hyresgäster inte vräks då en vräkning även betyder utgifter för en hyresvärd i form av exempelvis vräkningskostnader och obetalade hyror.

Kjellbom (2014) gjorde en delstudie kring socialtjänstens roll vid avhysningar och kom fram till att den svenska hyreslagstiftningen och de svenska fastighetsägarna har ett inflytande över socialtjänstlagen. Det finns ett asymmetriskt maktförhållande mellan socialtjänsten och fastighetsägare. När en hyresgäst återkommande betalar in hyran försent och det finns en grund för uppsägning av hyreskontraktet kan socialtjänsten gå in och betala hyran men detta endast om fastighetsägaren anser det som rimligt, annars genomförs vräkningen ändå.

Laere Van, Wit de, Klazinga (2008) tar upp olika signaler som finns innan en vräkning blir aktuell, det finns tysta och höga signaler. Dessa signaler är de två grunder som ligger inför en vräkning, störningar eller hyresskuld. Den tysta signalen är det vid hyresskuld medan den höga signalen är det vid en störning. Med hjälp av att de har identifierat vilken signal det är som ligger till grund för vräkningen är det lättare i det vräkningsförebyggande arbetet att sätt in rätt resurs. Laere Van et al. (2008) fortsätter sedan att de aktörer som kan sända ut dessa

signaler är hyresvärdar och professionella inom vård och omsorg och att detta kan vara en effektiv strategi för att minska vräkningar.

5 Metod

Under detta avsnitt kommer vi presentera hur vi genomfört studien. Dels kommer vi ta upp hur vi gått tillväga för att samla in material men också redogöra för varför vi har valt de tillvägagångssätt som vi har använt oss av. Avsnittet kommer även vidröra etiska överväganden i samband med studien samt hur vi har försökt ta hänsyn till studiens validitet och reliabilitet.

5.1 Metodval

För att genomföra denna studie har vi valt att använda oss av en kvalitativ metod där vi genom intervjuer och studier av dokument samlat in material. En kvalitativ metod kändes mest passande då vi var intresserade av att höra hur personer som arbetar inom det vräkningsförebyggande i Göteborgs Stad upplever situationen. Enligt Thomassen (2007) är kvalitativ data beroende av tolkning för att bli meningsfull. I vår studie tolkar vi data vi har fått in genom jämförandet av intervjupersonernas svar samt jämförandet mellan intervjupersonernas svar och handlingar från Göteborgs Stad på området.

Undersökningen är till stor del induktiv, vilket innebär att vi utgår från några intervjupersoner och drar sedan slutsatser baserat på vad dessa har sagt (Thomassen, 2007). Detta är självklart problematiskt då vi inte kan anta att det vi kommer fram till blir allmängiltigt (*ibid.*). Då vi även har utgått ifrån teori (se avsnitt 3) och sett till hur vår empiri förhåller sig till dessa har vi även använt oss av en deduktiv strategi (Thurén, 2007).

5.2 Förförståelse

Ingen av oss hade någon förförståelse om vräkningar eller vräkningsförebyggande arbete. Däremot har vi båda erfarenhet av socialtjänsten från VFU-perioden men inom olika enheter.

5.3 Litteratursökning

När vi började söka information använde vi oss av sökmotorn Google för en grundläggande och övergripande bild av vårt ämne och av vad det finns för litteratur inom området. Sedan gick vi vidare med sökfunktioner så som GUNDA, Social Services Abstracts, Swepub, Libris och Google scholar. Vi har även haft hjälp av de sökverkstäder som universitet anordnat. För att få fram litteratur har vi använt oss av såväl svenska som engelska sökord i olika kombinationer inom de olika sökmotorerna. De sökord som vi har använt oss av är vräkning, barnperspektiv, bostad, hemlöshet, bostadslös, förebyggande, nollvisionen, eviction, children, homeless, prevention, homelessness och social work. Vi fick fram en mängd litteratur med många olika fokusområden så som hemlöshet, vräkningar, barn som blivit vräkt och hur nollvisionen fungerar. Vi har haft det lite problematiskt angående avgränsningen gentemot all litteratur då vi har velat ta med så mycket som möjligt. *Är detta relevant för oss?* Är en fråga som ekat i vårt huvud när vi sökt efter litteratur och därmed har vi kunnat sälla bort det som inte varit aktuellt för vår studie. Vi har även använt oss av bibliotekens stora utbud av böcker.

För att kunna genomföra undersökningen behövde vi även ta del av de dokument som Göteborgs Stad har på området som kan anses vägledande för det vräkningsförebyggande arbetet. För att få tag i dessa material har vi dels besökt Stadsdelskontoret centrum men framförallt använt oss av Göteborgs Stads hemsida samt *boendeportalen.goteborg.se*. På Göteborgs Stads hemsida finns möjlighet att söka efter nämndhandlingar, vilket vi har gjort för att finna vilka riktlinjer som blivit antagna. Vi sökte även efter rapporter och utvärderingar som skett på området vräkningsförebyggande arbete i Göteborg på denna hemsida. Även boendeportalen användes till liknande sökarbete.

5.4 Urval

För att göra studien genomförbar valde vi att undersöka två stadsdelar där det fanns skillnad mellan invånarnas socioekonomiska status. I processen fram till detta beslut funderade vi på om vi skulle undersöka stadsdelar med snarlika socioekonomiska förhållanden för att se vad det fanns för skillnad i deras arbetssätt då de rimligtvis borde ha liknande förutsättningar att bedriva ett bra

vräkningsförebyggande arbetet utifrån Göteborgs Stads riktlinjer. Vi hade till en början inte tänkt oss Stadsdel 2 men blev hänvisade dit då stadsdelen vi först vände oss till informerade oss om att Stadsdel 2 hade ett väl utvecklat arbete kring kvarboende. Då vi ville skapa en helhetsbild av arbetet samt användandet av riktlinjer valde vi att intervjua personer på flera nivåer inom socialtjänsten. För att hitta lämpliga intervjupersoner ringde vi till de utvalda stadsdelarna och fick genom personen vi pratade med vidare kontakter i stadsdelarna. Det visade sig att organisation och yrkestitlar i de båda stadsdelarna skilde sig åt vilket försvårade processen men med hjälp av de vi fått kontakt med lyckades vi till slut hitta personer vi upplevde skulle vara av värde för studie att höra. Vi har alltså intervjuat enhetschef, kvarboendehandläggare eller dylikt samt boendestödjare eller liknande i vardera stadsdelen. Vårt urval kan liknas med Brymans målinriktade urval (2011). Bryman (2011) beskriver målinriktat urval som en metod som kan användas då forskningsfrågorna hjälper till att styra vilka som är intressanta att höra för studien. Det fanns också tankar om att det hade tillfört studien ytterligare en dimension om vi även intervjuat en person som arbetar med dessa frågor på en politisk nivå, dock fanns inget utrymme för detta inom denna studie.

Vi upplevde att tre respondenter från varje stadsdel var rimligt både ur en tidsaspekt och för att införskaffa tillräckliga svar för att kunna genomföra studien. Dock är det som Bryman (2011) säger, i princip omöjligt att veta när ens studie har nått sin mättnad och att det kommer inte komma fram några nya resultat i nya intervjuer (2011).

5.5 Genomförande av intervjuer

För studien valde vi att intervjua kvarboendehandläggare samt boendestödjare från en stadsdel och boendekonsulent och en person ur boendeteamet i den andra stadsdelen för att dessa professioner jobbar aktivt vräkningsförebyggande. Vi valde också att intervjua enhetscheferna för att få ytterligare djup i studien genom deras upplevelse av hur stadsdelens vräkningsförebyggande arbete såg ut. Vi utförde semistrukturerade intervjuer och hade till vår hjälp en intervjuguide (se bilaga 1) som vi använde för samtliga intervjuer. Bryman (2011) menar att det går att se intervjuguiden som ett frågeschema där både frågornas ordningsföljd samt

vilka följdfrågor som ställs till respondenten kan variera. Detta passade oss bra då vi intervjuade personer från olika nivåer i organisationen vilket gjorde att tolkningen av frågorna kunde få stor variation och då även svaren. Denna variation gjorde i sin tur att olika följdfrågor ställdes. Exempelvis ställdes frågan ”Vad har ni fått för information om riktlinjerna?” till samtliga respondenter under intervjun. Svaret på denna fråga skilde sig mycket åt beroende på var respondenten jobbade inom organisationen och ledde vidare till olika samverkansgrupper de medverkade i (se 6.3 Samarbete och samverkan). Vilka grupper de deltog i skilde sig mellan respondenterna och därav skilde sig de följdfrågor som ställdes. Samma författare tar upp att de semistrukturerade intervjuerna är öppnare vilket ger respondenten en större frihet att utforma sina svar (*ibid.*). Detta medförde dock svårighet i vår jämförande av stadsdelarna då svarens djup och grundlighet kunde variera mellan de olika respondenterna. I efterhand har vi korrigerat detta genom mailkontakt med vissa respondenter för följdfrågor kring ett fåtal ämnen som en respondent i den ena stadsdelen nämnt men vi saknade information kring i den andra stadsdelen. Dessa frågor har inte varit av stor betydelse för studiens resultat men vi upplevde under analysen att svar på dessa områden ändå var att föredra.

Under en av intervjuerna råkade vi ut för att vår inspelningsutrustning inte hade startat. Vi upptäckte detta 10 minuter in i intervjun och självklart uppstod en viss turbulens och en känsla av oprofessionalitet från vår sida. För att lösa situationen så gott det gick bad vi intervjupersonen göra en kort redogörelse för vad som sagt med stöd från oss. Vi hade dessvärre inte möjlighet att göra om hela intervjun från början då det endast fanns en timma avsatt tid. Vår bedömning är dock att denna fadäs inte gått ut över vår undersökning då intervjupersonens svar fortfarande, enligt vår bedömning, täcker upp de områden vi ämnade få personens syn på. Dessvärre kan vi inte bortse från att avbrottet kan ha stört intervjupersonen och gjort att hen upplevde sig stressad och därför inte gav så utmålade berättelse som om detta avbrott inte hade varit. Efter denna incident valde vi att ha två stycken inspelningsinstrument ifall den ena skulle lägga av under tiden intervjuerna pågick. Intervjuerna har skett på intervjupersonernas arbetsplatser i enskilda rum och har pågått från 45 minuter upp till en timme. Rummen har varit av varierande karaktär, allt från deras egna kontor till större och mindre mötes rum. Att vi valde

att utföra intervjuerna på personernas arbetsplatser beror på att vi gjorde bedömningen att chansen till att få intervjuer ökad om respondenterna inte behövde lämna sin arbetsplats för att delta. Att vi intervjuat på deras arbetsplatser kan dock ha medfört en känsla av att inte kunna uttrycka sin exakta känsla beroende på närheten till berörd organisation. Detta är något som är svårt för oss som intervjuare att bedöma men med tanke på att vi fått tillfredsställande svar under samtliga intervjuer samt intervjuerna längd hoppas vi på att intervjupersonerna känt sig trygga att tala fritt.

Vi valde att delta båda två under intervjuerna för att kunna ta in så mycket som möjligt och för att få mer givande följdfrågor då vi är två olika personer som kan göra olika associationer till respondenternas svar. Vi började våra intervjuer med att berätta att bara var en av författarna som skulle hålla i intervjun medan den andra antecknade, men även kunde komma med följdfrågor. Vi valde också att samma person skulle hålla i alla intervjuer då den en av oss kände sig mer bekväm i den rollen. Dock så kunde vi båda ställa följdfrågor när vi kom att tänka på något. Vi tänkte också på det faktum att i och med att vi använde oss av samma intervjuare var det med större sannolikhet att våra respondenter fick så likartade intervjuer som möjligt. Vi ansåg även att eftersom vi hade ett så fåtal intervjuer var det bättre att ha en intervjuare som blev mer varm i kläderna än två som var lite tveksamma.

5.6 Analytiskt tillvägagångssätt

Transkriberingen skedde löpande under intervjuperioden. Då studien skulle genomföras under en förhållandevis kort period valde vi att ta fasta på vad Bryman (2011) uttrycker, att de delar av intervjuerna som kan anses irrelevanta för studien inte behöver transkriberas. Under bearbetningen av empirin såg vi till Brymans (2011) tankar om att materialet behöver gås igenom flertalet gånger. Då arbetet behövde gå fort valde vi att först lyssna och transkribera, därefter koda materialet. Kodningen gjorde sedan att materialet bearbetades flertalet gånger i likhet med Brymans (2011) tanke. Vi valde att under kodningen utnyttja att vi är två individer som kan se materialet på olika sätt. Därför valde vi att koda materialet var för sig vilket ledde till att två olika kodningsmetoder användes. Det ena tillvägagångssättet innebar att kodningen strukturerades under

frågeställningarna, det andra angreppssättet innebar en kodningen skedde mer öppet där materialet själv fick tala utan påverkan från frågeställningarna och därefter strukturerades upp under begrepp som därefter kategoriserades efter mer övergripande teman. Det första tillvägagångssättet innebar en “snabbare” analys och gav en bra översyn på fenomenet medan det andra tillvägagångssättet gav en djupare analys av empirin med fler möjliga analysområden.

Efter det att kodningen var gjord strukturerades materialet upp efter de mer övergripande teman som bildades i och med det senare nämnda kodningssätten. För att på ett tillfredsställande sätt kunna förstå hur de olika stadsdelarna arbetar vräkningsförebyggande valde vi att ställa upp det vi kommit fram till i vår kodning utefter de olika stadsdelarna. Först i likhet med en ren resultatdel, därefter följt av en analysdel där resultaten från de olika stadsdelarna jämfördes och analyserades med hjälp av valda teorier och den forskning vi presenterade i avsnittet kunskapsöversikt. I vår presentation under *6 Resultat och analys* valde vi dock att presentera de båda stadsdelarna i samma analys för att öka läsbarheten.

Under analysen upplevde vi att det knappt fanns någon ände på hur många möjliga analysmöjligheter det fanns. Nu när analysen är färdigställd är vi ändå inte säkra på att analysen är mättad, det vill säga att materialet i studien inte innehåller några ytterligare analysmöjligheter (Bryman, 2011).

5.7 Etiska överväganden

Under hela vår studie har vi haft vetenskapsrådets forskningsetiska principer med oss. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet (HSFR, 2014). Informationskravet och samtyckeskravet uppfyllde båda genom att vi vara noga att berätta för respondenterna vad vår tanke med studien var och hur vi skulle gå tillväga både med studien och med intervjun. Vi skickade ut ett mail till de vi ringt med ytterligare information för att göra det lätt för intervjupersonen att kunna ställa ytterligare frågor om hen upplevt något som oklart under telefonsamtalet. I mailet framgick det att intervjupersonerna skulle vara anonyma och att samtliga intervjuer skulle spelas in. Det framgick också att materialet skulle raderas efter att studien genomförts och att de skulle få

ta del av studien efteråt. Vi uppfattade det inte som att vi ställde några privata frågor där det kunde komma fram etisk känslig information men valde ändå att informera samtliga respondenter att de när som helst kan avbryta intervjun eller avböja att svara på frågor de inte känner sig bekväma med. Det går inte att bortse helt från att intervjupersonen kan känna ett visst tvång att genomföra hela intervjun eller svara på samtliga frågor då det finns en maktaspekt i att vi under alla intervjuer var två och intervjupersonen var ensam. Det vetenskapliga rådet tar upp det faktum att etisk känslig information är olika i olika samhällen och kulturer, men att grunden är att varken respondenter eller läsare ska uppleva studien som kränkande (*ibid.*). Vi har därför valt att se etiskt känslig informationen som ämnen som skulle kunna påverka respondenternas arbetssituation samt information rörande respondenternas privatliv. Det sågs som en förutsättning för våra intervjuer att det inte skulle komma fram någon etisk känslig information då det fanns möjlighet i några fall att spåra hur de olika respondenterna svarat då vissa var ensamma om sin yrkesbeteckning.

Vi ansåg dock att deras positioner var för värdefulla för att utesluta dem från studien. Vi meddelade dem att deras yrkesbeteckning skulle framgå i vårt material. Vi meddelade också att vi skulle radera ljudfilerna så fort vi fått godkänt på vår uppsats för att de inte ska kunna användas till något annat syfte eller ändamål, och på så sätt uppfyllde vi konfidentialitet- och nyttjandekraven.

Vi hade även i åtanke att vi inte ville att våra respondenter skulle se oss som någon som granskade deras arbete. För att minimera denna risk hade vi med oss riktlinjerna och visade dessa för klienterna i de fall de verkade osäkra på vad vi efterfrågade. Då vi ville ha så sanningsenliga svar som möjligt och inte de svar som de upplevde förväntades av dem från organisationens håll, möjligtvis att de ska leva upp till riktlinjer och strategier osv. lade vi stor vikt vid att förtydliga för respondenternas att vi inte skulle granska och inte var ute efter att hitta fel hos dem.

5.8 Validitet och reliabilitet

Inom forskning finns det två vedertagna begrepp, validitet och reliabilitet. Dessa begrepp handlar i stora drag om ifall studien kan anses tillförlitlig (Bryman, 2011).

Reliabilitet handlar enligt Thurén (2007) till stor del om samma resultat hade framkommit om studien genomförts igen. Det ska därför vara tydligt vad och hur saker har genomförts, därför har vi lagt mycket energi på att i hela avsnitt 5 *Metod* göra vårt tillvägagångssätt tydligt och lättförståeligt. I Bilaga 1, finns vår intervjuguide att läsa, också för att enkelt få en förståelse för intervjuernas utformning. Att vi använt oss av samma intervjuguide vid samtliga intervjuer talar för en god reliabilitet dock lämnar frågornas öppna karaktär ett stort tolkningsutrymme för respondenten vilket kan påverka svaret. Vem som utför intervjuerna påverkar också reliabiliteten då följdfrågorna kan bli olika på grund av detta, för utförligare genomförande se avsnitt 5.5 *Genomförande av intervjuerna*. Fastän vräkningsförebyggande arbete inom socialtjänsten är ett område styrt lagar och föreskrifter är det svårt att förutsäga att en upprepning av studien hade gett samma resultat.

En studies validitet bygger på om forskaren mäter det den säger sig mäta (Bryman, 2011). Vi har genom att ständigt återkoppla till de frågeställningar och syfte vi satt upp samt genom att föra en kontinuerlig diskussion kring vad vi egentligen ämnar mäta försökt ge studien god validitet. Att vi är två som tillsammans har genomfört studien har hjälpt oss att se saker ur olika perspektiv och att ständigt bedöma om dessa är relevanta för studiens syfte. I metoddelen beskriver vi vårt tillvägagångssätt, både gällande datainsamling (5.5 *Genomförande av intervjuer*) och analys (5.6 *Analytiskt tillvägagångssätt*) för att det på ett tydligt sätt ska gå att följa våra tankar och utförande och på så sätt kunna bedöma studiens validitet (Bryman, 2011).

6 Resultat och analys

Här följer en analys och jämförelse av de två stadsdelarna. Det som presenteras är de aspekter av det vräkningsförebyggande arbetet som kommit upp under intervjuerna som vi anser vara de mest intressanta utifrån studiens frågeställningar och syfte. Det som presenteras kommer vara kopplat till det vi redogör i avsnitten 2. *Vräkningar, hemlöshet och boende*, 3. *Kunskapsöversikt* samt 4. *Teori* för att på olika sätt belysa och förstå arbetet i de studerade stadsdelarna.

6.1 Nationella och kommunala direktiv

Samtliga intervjupersoner i Stadsdel 1 är medvetna om att det finns riktlinjer från Göteborgs Stad gällande det vräkningsförebyggande arbetet. Dock framkommer det i intervjuerna att de anställda i Stadsdel 1 inte alltid är medvetna om att de arbetar efter riktlinjerna. I Stadsdel 2 gav de anställda ett intryck av en större medvetenhet kring riktlinjerna. En anledning till detta kan vara att när boendeenheten skulle träda i kraft i Stadsdel 2 utformade enhetschefen i samråd med kollegor enheten utifrån de då rådande riktlinjerna. Enheten är även såpass ny att de flesta dokument vi använt från Göteborgs Stad i studien fanns innan enheten skapades. Detta resulterade i att enhetschefen hade möjlighet att utforma enheten utefter de dokument som Göteborgs Stad har:

”En fördel när man startar upp en enhet är att man från början kan ta hänsyn till och använda sig av, att implementera arbetssätt som svarar upp mot de riktlinjer och vägledning redan från början. Vi har ju kommit ganska långt i det arbetet redan.” Enhetschef, Stadsdel 2.

Enhetschefen i Stadsdel 1 uppger att hen blir delgiven vad som händer gällande riktlinjer och vägledning från Göteborgs Stad via mail och att ansvaret sedan ligger på förste socialsekreterare att få ut dessa till arbetsgruppen. Under intervjuerna samtalades det också kring handlingsplaner, kvarboendehandläggaren beskriver att de finns väldigt många handlingsplaner på området, både från kommunen, socialstyrelsen och länsstyrelsen. Intervjupersonens upplevelse är dock att de flesta säger samma saker:

”Alla har ju det här, hur man ska jobba med de här frågorna och det är väl i princip samma saker. Det vi får till oss i kvarboende, det är väl att barnfamiljer ska prioriteras, kvarboendet ska arbetas för, dels på grund av det personliga lidandet och de kostnader för kommunen som uppstår när människor blir bostadslösa och i övrigt är det väl variationer på formuleringar av situationen.” Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

När vi frågade kvarboendehandläggaren i Stadsdel 1 kring *Göteborgs Stads strategi och plan mot hemlöshet* (2014) svarade hen att hen i stora drag vet vad den innebär, men inte på detaljnivå. Hen beskriver:

”Inte mer än just det här att det är prioritera med kvarboende särskilt fokus på barngrupper eller barnfamiljer och att man tar till sig de riktlinjerna vi fått till oss hur man ska jobba mer intensivt och mer uppsökande så nej jag har inte läst såhär helhetsbilden och alla olika.”

Sedan boendeenheten i Stadsdel 2 startades 2013 har enheten haft något som kallas för metodutveckling som de har gemensamt i hela boendeenheten, handläggare, boendekonsulent, boendeteam samt enhetschef. På dessa träffar tar de upp nya riktlinjer, strategier, handlingsplaner eller metoder som är värda att se över och diskutera. De samtalar också kring hur de ska kunna anpassa sig till dessa och vad det innebär för just deras del i organisationen.

”Vi jobbar med metodutvecklingen tillsammans. Det här är ju inget som jag har suttit på min kammare och gjort själv. Från dag ett så har vi haft det. Jag har lagt en struktur, en metodstruktur där vi jobbar gemensamt med metodutveckling hela arbetsgruppen. Och vi har haft en förmiddag varje månad, hela tiden från dag ett, där vi jobbar med de här delarna.” Enhetschef, Stadsdel 2.

Boendekonsulenterna i Stadsdel 2 förklarar hur ofta de har metodutveckling samt att de diskuterar olika teman under dessa, där handlingsplaner och strategier kan vara exempel på teman:

”Metodutvecklingstider var fjärde tisdag förmiddag och då har vi olika teman (...).” Boendeteam, Stadsdel 2.

Som nämntes tidigare så startade Stadsdel 2 sin enhet efter att många av de riktlinjer vi använt oss av i vår studie redan var framtagna. Detta har resulterat i att stadsdelen har kunnat utforma sin boendeenhet efter dessa riktlinjer och anpassat sig till dem. Enhetschefen har vart med från grunden och har utformat sin egen arbetsgrupp och deltagit i utformandet av den formella organisationsstrukturen. Stadsdelen har från börjat vetat vilka mål som kommunen vill att stadsdelen ska leva upp till och försökt att forma ett eget medel för att lyckas med detta genom sin boendeenhet. Här går det att koppla till den mål-medel- hierarki som Thorsvik (2002) använder sig av, kommunen har olika mål med deras riktlinjer, strategier och handlingsplaner som stadsdelen förväntas att leva upp till. Där enhetschefen i samråd med andra utformade det medel i detta fall boendeenheten för att lyckas med att leva upp till dessa mål.

Stadsdel 2 har även en viss form av metodutveckling även i de ”små arbetsgrupperna” med boendeteam, handläggare och boendekonsulent var för sig. Där enhetschefen och den lilla arbetsgruppen har en egen metodutveckling med hur deras arbetsuppgifter kan kopplas till målen i handlingsplaner, riktlinjer samt strategier och hur de ska arbeta för att kunna uppnå dessa resultat.

”Och sen har vi ju haft egna utvecklingstider också då till boendeteamet där vi har fortsatt jobba med hur deras uppdrag går att koppla till de här bitarna. Även med XXX(boendekonsulenterna) har vi också jobbat hon och jag med vissa bitar separat.” Enhetschef, Stadsdel 2.

I Stadsdel 2 talade samtliga respondenter om metodutveckling. Detta kan ses som ett resultat av den målstyrning som kommer uppifrån i organisationen. Där de

olika teamen får chans att komma fram till lösningar på hur de ska leva upp till de mål från Göteborgs Stads som de har att förhålla sig till. När det ses till organisationsteorin och den målstyrda styrning som togs upp i teoriavsnittet (Börnfelt, 2009). Målstyrning innebär att det finns mål, men det framkommer inte vilken medel som ska användas för att uppnå dem. Vilket är det som de diskuterar under metodutvecklingen, hur ska de olika enheterna kunna hitta egna medel för att uppnå de mål som finns i de olika direktiven. Metodutvecklingen kan också förstås utifrån den kontroll som Johansson (2001) beskriver att organisationer väver in i arbetet för att styra gräsrotsbyråkratens arbete i den riktning som önskas.

Angående kommunens strategi och handlingsplan mot hemlöshet (2014) uppger den intervjuade boendestödjaren från Stadsdel 1 att det är bra att det finns en övergripande syn kring hela problemet. Kvarboendehandläggaren i samma stadsdel beskriver under intervjun att de var med under framtagandet av några av kommunala direktiv som finns på området. På vilket sätt framgår inte av intervjun. Att vara med i framtagandet av riktlinjer beskriver även den intervjuade boendestödjaren att en kollega bland boendestödjarna var:

“XXX var faktiskt med och jobbade fram det här, vad heter det?
Stadens dokument när det gjordes, så det finns spår av oss där
också eller spår av vårt projekt”. Boendestödjare, Stadsdel 1.

6.1.1 Att använda direktiven kreativt

Två av respondenterna uppger att de har utnyttjat direktiven på ett kreativt sätt. Istället för att enbart använda dessa för att styra sitt eget arbete beskriver Boendekonsulenten i Stadsdel 2 att hen även utnyttjat dessa för att få kollegor att engagera sig mer i vissa av hens ärenden:

”När jag finner att det blir liksom lite trögt i vår organisation att
få en kollega på en annan enhet som har häcken full med sitt på
sin tjänst att få henne att få loss tid till att jobba med mig då kan

jag liksom luta mig tillbaka vad är stadens riktlinjer i detta och ta fram formuleringar.” Boendekonsulent Stadsdel 2.

Boendekonsumenten beskriver alltså att direktiven kan användas för att försöka få kollegor att bli mer engagerade och prioritera vissa ärenden. Genom att använda riktlinjerna på detta sätt utnyttjar gräsrotsbyråkraten det kontrollsystem (användandet av riktlinjer och dylikt) som finns inom organisationen på ett kreativt sätt för att uppnå de mål som hen vill i sitt arbete (Johansson, 2001).

Även boendestödjaren i Stadsdel 1 beskriver att hen har använt riktlinjer till att styra organisation åt ett håll som hen önskar. Sådär beskriver boendestödjaren att hen använde *Hemlöshet - många ansikten, mångas ansvar* (2007):

”[...] jag lånar ut den till alla som ser intresserade ut. Jag har viftat en del med den kan jag säga i den här vevan när det pratades om att de inte skulle får göra hembesök därborta (kvarboendegruppen).” Boendestödjure Stadsdel 2.

Boendestödjaren använde alltså riktlinjer från en nationell nivå för att påverka så att deras arbetssätt inte skulle inskränkas.

6.2 Organisation

I Stadsdel 1 är den första kontakten i ett ärende gällande försenad hyra, störningar eller dylikt med en grupp bestående av kvarboendehandläggare. Gruppen har i uppgift att följa upp ärendena och få kontakt med hushållet i fråga. Gruppen består av två kvarboendehandläggare samt ett antal boendehandläggare och leds av en förste socialsekreterare. Boendehandläggarna har inget med det vräkningsförebyggande arbetet att göra utan arbetar enbart i andra ärenden rörande boende såsom referensboende och boendefrågor av mer akut karaktär. Kvarboendehandläggarna i Stadsdel 1 har delegation på att fatta beslut rörande insatsen boendestöd och i deras arbete ingår även att utreda dessa ärenden. Stadsdel 1 är under omorganisering vilket påverkar arbetets gång och även intervjupersonernas svar. De som arbetar med kvarboende har tidigare varit organiserade i en boendegrupp, bestående av en förste socialsekreterare,

boendehandläggare samt boendestödjare. I den nya organisationen kommer boendehandläggare ligga i gruppen *Vuxen- och boendeenhet (över 26 år)* som ligger under *Område bistånd och försörjningsstöd*. Boendestödjarna kommer arbeta i en grupp kallad *Boendestödsenheten* och kommer därigenom lämna bistånd och försörjningsstöd och istället ligga under *Område boende, daglig verksamhet och personligt stöd* (Se bilaga 2). I den nya organisationen finns det två stycken med titeln boendestödjare som kommer att endast arbeta med kvarboendestödet.

I Stadsdel 2 finns det en *boendeenhet* under *vuxenenheten*. Det är denna enhet som ansvarar för det vräkningsförebyggande arbetet i stadsdelen. Boendeenheten består av en boendekonsulent, två tjänster i ett boendeteam och tre stycken boendesekreterare. Boendeteamets arbetsuppgifter motsvarar de uppgifter som boendestödjare definieras som i *Rätt boende- nuläge och inledande åtgärder (2012)*, alltså samma funktion som boendestödjarna i Stadsdel 1. I Stadsdels 2s boendeteam arbetar de även med våld i nära relationer men då detta ligger utanför studiens ramar kommer vi inte gå in närmre på det. Trots att tjänsterna ligger under samma enhet så sitter de inte på samma kontor utan är uppdelade på två ställen, boendekonsumenten sitter på socialkontoret medan boendehandläggare och boendeteam har sin utgångspunkt på ett kontor i ett bostadsområde.

De båda stadsdelarna har alltså varsin separat boendeenhet men organisationen inom enheterna skiljer sig åt mellan stadsdelarna. I Stadsdel 1 har boendeenheten sett likadan ut sedan sammanslagningen Göteborgs Stad genomförde i årsskiftet 2010/ 2011 mellan olika stadsdelar tillskillnad från Stadsdel 2 som startade upp enheten i sin nuvarande form i september 2013.

I Stadsdel 1 genomförs en omorganisation där de skapar en tydligare distinktion mellan myndighetsutövning och utförare i boendefrågorna. Denna omorganisering är något som lyft i samtliga intervjuer ur olika perspektiv. Kvarboendehandläggaren beskriver att det tidigare har varit väldigt smidigt att boendestödjarna har funnits i samma grupp. Hen uppger att det har underlättat kommunikationen dem emellan och minskat risken att saker har fallit bort:

”Sen så har vi haft det väldigt smidigt eftersom, vi har haft våra boendestödjare tillgängliga på plats och vi kan ju prata med dem nu flyttar de ju bort härifrån och då blir det ju större fysiskt avstånd. Det blir ju inte den här interaktionen, smidiga interaktionen, man kommer på någonting att prata om. Så risken är ju kanske att det faller bort vissa saker därifrån men det är väl någonting som man får diskutera hur man ska hindra att det blir så men det är faktiskt något som jag har prata om med mina kollegor om nu när man har blivit en stor stadsdel.”
Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

Kvarboendehandläggaren beskriver också vad hen upplevde blev konsekvenserna av att de mindre stadsdelarna år 2010 slogs ihop till större stadsdelsförvaltningar med större avstånd mellan avdelningarna. Intervjupersonen beskriver att det var när organisationen blev större och de inte längre arbetade lika fysiskt nära exempelvis försörjningsstöd och barn och unga som möjligheten att lätt träffas och samordna ett ärende minskade. Kvarboendehandläggaren beskriver också att den större organisationen och dess avstånd gjorde att arbetskulturerna drog åt olika håll och att den kontinuerliga dialogen, förutom ovan nämnt, även försvårades av att de inte längre känner varandra över avdelningarna. Detta är även något som boendestödjarna funderar kring i och med omorganisationen som organisatoriskt kommer flytta dem ifrån de som fattar beslut om insatsen boendestöd:

”Vi har ju i alla år sagt att det är så viktigt att vi är nära varandra och sådär men det har ju hänt mycket med organisationen. När stadsdelarna slogs samman vad blir det, en, tre, fyra år sedan. Så blev ju allting så mycket större. Så att de, man inte kan förhålla sig till alla ändå på något sätt. Så jag vet inte riktigt än vad det innebär.” Boendestöd, Stadsdel 1.

Jacobsen och Thorsvik (2002) samt Christensen et al. (2005) beskrivning av en informell organisationsstruktur går att koppla till den omorganisering som Stadsdel 1 genomgår där de delar upp kvarboendehandläggare och boendestödjare

i två olika arbetsgrupper. En sådan omorganisering kan resultera i att den personliga kontakten minskar då de nu kommer att tillhöra två olika arbetsgrupper. Det är troligt att de två nya arbetsgrupperna kommer att skapa egna informella normer som de anser vara *de rätta* vilket kan medföra problem i arbetet dem emellan. Detta är en möjlig problematik som både kvarboendehandläggaren och boendestödjaren tar upp oberoende av varandra. Kvarboendehandläggaren beskriver att hen tidigare har upplevt ett förlopp som stämmer väl överens med det som beskrivits ovan och har negativa erfarenheter av det. De informella normerna påverkar ens attityd, beteende och förståelse och om dessa skiljer sig kan det alltså resultera i ett försvårat samarbete (Jacobsen och Thorsvik, 2002). Jacobsen och Thorsvik (2002) beskriver också att de informella normerna påverkar ens förståelse och beteende vilket kan bli problematiskt vid en uppdelning av boendestödjare och kvarboendehandläggare då normerna med tiden kan komma att skilja sig mer och mer desto starkare den informella organisationsstrukturen växer fram i de nya enheterna och därmed göra att samarbetet inte utvecklas i en gynnsam riktning.

Som nämndes inledningsvis i avsnittet så finns det en uppdelning hos båda stadsdelarna mellan myndighetsutövning och stödinsatser. I stadsdel 2 befinner de sig inom samma enhet men har ett större fysiskt avstånd då boendehandläggare sitter tillsammans med boendeteamet men inte tillsammans med boendekonsulenten. I Stadsdel 1 befinner det sig inte inom samma enhet men det finns ett mindre fysiskt avstånd men ändå ett avstånd då de sitter på olika våningar. Fysiskt avstånd inom organisationen medför ett försvårat samarbete enligt Repstad (2011) och även svårigheter i den informella organisationskulturen som vi tar upp i stycket innan (Christensen et al., 2005). Enhetschefen i Stadsdel 1 ser uppdelning på ett annat sätt och anser att hennes arbete som enhetschef kommer att underlättas av att boendestödjarna lämnar gruppen. Enhetschefen har under intervjuerna beskrivit att de som tillhört hens enhet innan omorganiseringen var 30 stycken och efter omorganisering kommer bli runt 20, vilket hen uttrycker känns mer hanterbart. Intervjupersonen uttrycker också att då arbetet är av en mer akut karaktär har den stora personalgruppen ytterligare försvårat arbetet. Enhetschefen i Stadsdel 1 beskriver anledningen till att det har varit rörigt såhär:

”Jag har haft ett nytt uppdrag varje år sen 2011 kan jag säga. Även om kärnan i uppdraget vuxenheten alltså missbruksarbetet har varit detsamma så har det liksom roterat runt den där kärnan och har inte varit lika något år. Nu är det år två som är ungefär likadant men nu förlorar jag ju boendestödjarna och coacherna och det är bara skönt för då blir det en ganska hanterbar enhet”. Enhetschef, Stadsdel 1.

Boendestödjaren i Stadsdel 1 tar också upp den rörlighet som uppfattas i organisationen:

”Vi har miljarder av sådan där små frågor. Rutiner kring det här, det här har börjat göras olika genom åren. Vi har liksom inte tydliga rutiner längre [...] Vi måste samla ihop grejer, i vilka lägen- vad gör vi? Vad gör handläggarna? När jobbar vi tillsammans? Få lite ordning på den där delen för det är mycket som bara drivit iväg de senaste åren känns det som, småsaker men ändå [...] En del sådär enkla saker när det gäller våra lägenheter. [...] Det var alltid någon från boendestödet med den som skulle flytta in och det var handläggaren som fattade beslutet. Det var glasklart, det var så det skulle vara och inga undantag. Och skulle det göras undantag så skulle det pratas om och det där har liksom drivit iväg åt alla håll så idag vet vi knappt vem som ska vara med när man ska flytta in.”
Boendestödjare, Stadsdel 1.

Att organisationen är rörlig lyftes i samtliga intervjuer i Stadsdel 1. Rörlighet beskrivs av en intervjuperson även påverka målmedvetenheten i arbetet av en av de intervjuade:

”Sen blir det ju i samband med omorganisation, mycket faller ju bort, människor rör på sig, man blir mer fokuserad på att kanske klara av vardagen snarare än jobba mer långsiktigt.”
Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

I Stadsdel 2 verkar det inte finnas några tecken i intervjuerna på att organisation upplevs som rörig. I Stadsdel 1 beskrivs också att bristen på rutin uppstår till följd av denna rörighet. En rörig organisation kan påverka hur målmedvetet enheten arbetar samt hur tydliga deras arbetsuppgifter är uppdelade. Den intervjuade kvarboendehandläggaren vittnar om att målmedvetenheten tappas då hen beskriver att arbetet snarare handlar om att klara vardagen än att fokusera på det långsiktiga arbetet. Även boendestödjarens beskrivning av att de har många rutinfrågor kring hur arbetet ska genomföras vittnar om en organisation med problem. Burt et al. (2008) skriver att tydligt ledarskap där de som arbetar vet vad de ska göra är viktigt för att det vräkningsförebyggande arbetet ska fungera. Dessvärre verkar Stadsdel 1s organisation brista på något plan vilket i sin tur kan göra att arbetet brister. Även enhetschefen i Stadsdel 1 anser att organisationen är stökig och förklarar detta genom den stora grupp hen har varit chef för samt att hen väldigt ofta har fått nya uppdrag från en politisk nivå. Även den politiska nivån tas upp som viktig för hur det vräkningsförebyggande arbetet fungerar, då det även på den nivån krävs tydlighet och ledare som är insatta i området för att arbetet ska fungera bra enligt Burt et al. (2008).

Kvarboendehandläggaren från Stadsdel 1 pratar också om hur organisation påverkar dennes möjligheter att förändra sitt arbete. Intervjupersonen beskriver:

”[...] det är svårare att lyfta idéer från botten och upp så att säga. Man kan inte hoppa över något steg. Jag kan inte hoppa över min chef och min chef kan ju inte hoppa över sin chef, sådant är ju väldigt känsligt. Så det kan ju bli så att när man har en idé så ska nästa person tycka det också, och näst person efter det, och sen så ska någon orka, ja bestämma att vi gör såhär.”

Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

Kvarboendehandläggare tar bland annat upp att de i arbetsgruppen haft idéer kring hur de ska kunna lösa bostäder till hushåll som saknar genom att exempelvis hänvisa människor till andra platser i Sverige:

”Man har inte rätt att göra så enligt politiker. Du kan inte säga såhär “vi kan tillgodose ditt behov men i Småland” exempelvis, då kan personen säga “nej jag vill bo kvar här”. Det blir ju stora problem för kommunen för i och med att det inte finns boenden får de ju bli placerade på hotell.” Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

Dessa idéer är egentligen något som verkar utanför Kvarboendehandläggarens egentliga arbetsuppgifter. Kvarboendehandläggaren beskriver att hen upplever att arbetet i gruppen är bra men att det hänger mycket på att individerna i gruppen gör det lilla extra, utöver vad de egentligen behöver göra om de ser till deras arbetsbeskrivning. Idéerna verkar från ett gräsrotsperspektiv bli svåra att genomföra men enligt Burt et al. (2008) är det denna typ av driv som kommer att leda det vräkningsförebyggande arbetet framåt samt kvalitetssäkra det arbete som i dagsläget bedrivs.

Den intervjuade kvarboendehandläggaren i Stadsdel 1 beskriver att det är en hög personalomsättning på arbetsplatsen som påverkar arbetets gång negativt då det har hänt att ärenden har hamnat fel:

”Det är alltså avhysningar som vi har fått reda på väldigt sent för att de har kommit fel och man har inte vetat att allt ska gå via oss. Alla hyresskulder/ uppsägningar/ störningar så för att vi ska kunna fördela det till rätt person. Vara någon slags samordningsfunktion så att det inte försvinner men sådan missar har det blivit så vi får hela tiden gå ut och försöka informera vad vi gör.” Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

6.3 Samarbete och Samverkan

Under samtliga av våra intervjuer betonade respondenterna vikten av att samverka både inom den egna organisationen samt med utomstående verksamheter. Detta kan antingen resultera i att socialtjänsten kommer in i ett tidigare skede och förhindrar en vräkning eller att de har lättare att gå in med de rätta resurserna.

6.3.1 Samarbete med bostadsbolag

I båda stadsdelarna uppdagas det att de samarbetar med fastighetsbolagen i stadsdelarna. Boendekonsulenten i Stadsdel 2 tar upp samarbetet med fastighetsbolagen och påpekar att samarbetet kan skilja sig något åt beroende på vilket fastighetsbolag hen arbetar tillsammans med:

“Det skiljer sig på olika sätt, jag har ett kommunalt bolag som jag samarbetar väldigt tätt med och det funkar jättebra. Vi träffas en gång per månad och sitter och pratar mellan fyra sex ögon angående hyresgäster som ligger i farozonen. Där funkar det optimalt sen finns det ett annat kommunalt bolag som det inte funkar så bra med.” Boendekonsulent, Stadsdel 2.

Enhetschefen i samma stadsdel tar även upp att de under ett möte med fastighetsbolagen i stadsdelen har kommit fram att fastighetsbolagen uppskattar deras gemensamma arbete:

“Nu kunde vi konstatera att det fungerar väldigt, väldigt bra, och där flera av bostadsbolagen lyfte in att vi ser ju att våra förseningar, alltså anmärkningar på hyran, de har minskat och tänker att det är tack vara att vi jobbar mycket mer aktivt och tidigare i processen och tillsammans.” Enhetschef, Stadsdel 2.

Även Stadsdel 1 tar upp vikten av ett välfungerat samarbete med de olika bostadsbolagen i stadsdelen och vad som krävs för att detta ska lyckas:

“[...] ha samverkan med hyresvärdarna, bygga upp och skapa ett förtroende och upprätthålla ett förtroende. Det tar tid och sen tar det ju energi. Man måste skapa ett engagemang, det är ett kreativt jobb på det viset. Du måste på något sätt aktivt försöka engagera en hyresvärd kanske få dem att bjuda till och ta risker. Vilket de gör, de tar risker, de kanske har jättemycket på hyresgäster som kan ha varit störande, kommit in sent med hyrorna och som de är riktigt trötta på och så säger vi ”men ge

dem en till chans”. Varför ska de göra det då? Kanske de har haft folk som har klagat på dem under ett långt tag. Det handlar hela tiden om att de har ett förtroende, att vi har ett fungerande alternativ att erbjuda som faktiskt gör att det här problemet kommer att försvinna [...].” Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1,

En del i arbetet som kvarboendehandläggare är att arbeta uppsökande då det har kommit till socialtjänstens kännedom att någon riskerar att bli vräkt. Boendekonsulenterna i Stadsdel 2 har också detta uppsökande arbete som en av hens arbetsuppgifter som belystes tidigare. Båda stadsdelarna använder sig av ”knacka dörr-metoden”, det vill säga ett uppsökande arbete där de besöker hushåll som de blivit informerad av hyresvärden att hyresgästen på något sätt har frångått hyreskontraktet. I Stadsdel 2 beskriver boendekonsulenterna att de tillsammans med hyresvärden går ut och samtalar med hyresgästen, detta är inte ett arbetssätt som de intervjuade från Stadsdel 1 beskriver. Metoden kan ses som en variant av *Mediation in housing courts* som beskrivs i avsnitt 4.1 *Vräkningsförebyggande arbete*. Mediation in housing courts beskrevs av Burt et al. (2007) som en metod där avsikten är att hjälpa hyresvärd och hyresgäst att komma fram till en lösning för att undvika vräkning. Den intervjuade boendekonsulenterna i Stadsdel 2 beskriver arbetet med att knacka dörr som ett liknande arbete där ett av målen är att söka en överenskommelse mellan hyresgäst och värd då det exempelvis gäller försenad hyra.

Det finns uttryckt i riktlinjerna för Göteborgs Stad från 2012 gällande vräkning av barnfamiljer att Göteborgs Stad avser gå längre än lagstadgat gällande underrättelse från hyresvärden till socialtjänsten när hyreskontraktet på något sätt bryts. Målet är att stadsdelsnämnden alltid ska informeras vid upprepade hyresanmärkningar och vid olovlig uthyrning i andra hand. En intervjuperson uppger att genom att se hyresvärden som anmälare kan de ta kontakt med denne under en förhandsbedömning. Detta kan dock anses vara ett gränsområde inom myndighetsutövning då det under en förhandsbedömning inte får tas några nya kontakter (Socialstyrelsen, 2015). En intervjuperson uttrycker dock att samarbetet med hyresvärden under förhandsbedömning kan legitimeras då hyresvärden är

den som lämnade in anmälan och därigenom får kontaktas för ytterligare information under förhandsbedömningen.

Det finns ytterligare ett samarbete med ett fastighetsbolag i Stadsdel 2 där de erbjuder ungdomslägenheter för ungdomar mellan 18- 25 år som behöver hjälp att komma in på bostadsmarknaden. Där fungerar boendekonsulenten som en mellan hyresvärd, mellan bostadsbolaget och ungdomen. Boendekonsulenten eftersträvar dock mer samarbete med bostadsbolagen i stadsdelen. Ett exempel som tas upp angående ett kommunalt bostadsbolag är när boendekonsulenten mailade till bostadsbolaget och efterfrågade samma samverkan som finns i en annan stadsdel, där bostadsbolaget har en anställd som arbetar nära socialtjänsten. Dock svarade bostadsbolaget med att det fanns för lite resurser för att verkställa detta även i Stadsdel 2.

"[...] det förekommer så mycket fler hyresskulder i den andra stadsdelen att det är större hyresbestånd eller något sådant där".

Boendekonsulenten fortsätter sedan:

“Egentligen är det ju till hyresvärdarnas vinning också om de skulle anställa en sådan person även här så skulle de vinna tillbaka jättemycket pengar på det men det gäller ju för dem också att se det och satsa på det.”

Boendekonsulenten i Stadsdel 2 förklarade att stadsdelen gärna vill påbörja en bättre samverkan med bostadsbolagen i stadsdelen. Socialstyrelsens manual (2008), Hemlöshetssamordnare (2014) och Thörn (2006) betonar alla vikten av en god samverkan mellan bostadsbolagen och socialtjänsten för att minska vräkningar. Thörn (2006) beskriver också att fastighetsbolagen gör ett större risktagande när de hyr ut lägenheter till socialtjänsten istället för att ha ett större samarbete gällande redan existerande kontrakt. Ett samarbete kan leda till en mindre ekonomisk förlust för bostadsbolagen då de slipper kostnader av obetalda hyror och kostnader för en genomförd vräkning. Detta är precis det boendekonsulten också tar upp att det är viktigt för fastighetsbolagen att inse detta

och våga investera även i deras stadsdel. Kjellbom (2014) påpekar även det asymmetriska maktförhållandet mellan socialtjänst och fastighetsbolagen. Vilket även är det boendekonsulten råkar ut för då denne vill påbörja ett bättre och tydligare samarbete med bostadsbolaget som de säger nej till. Vilket resulterar i ett försvårat vräkningsförebyggande arbete för boendekonsulten. Även den utlysningen från Göteborgs Stad (2011) ville att stadsdelsförvaltningar och bostadsbolagen skulle upprätta en bättre samverkan. Thörn (2006) och Hemlöshetssamordnaren (2014) beskriver att ett bra samarbete resulterar i att socialtjänsten kommer in i ett tidigare skede och därmed finns en större chans att vräkningen kan förhindras. Enligt Laere van et al. (2008) kanske det inte bara har av betydelsen av att komma in i rätt skede utan att även att möta upp individen med rätt insats beroende på om det är en tyst- eller hög signal. Detta skulle också kunna innebära att en bättre samverkan/ samarbete mellan bostadsbolagen och socialtjänsten kunna resultera i. Även det som enhetschefen tar upp att deras ökade samverkan med bostadsbolagen i området har resulterat i att socialtjänsten kommer in i ett tidigare skede men möjligtvis också att de vet vad som är roten som Laere van et al. (2008) påvisar med skillnaden mellan den höga och låga signalen.

Till skillnad från Stadsdel 2 så har Stadsdel 1 en anställd från ett kommunalt fastighetsbolag som sitter på socialtjänstens kontor. Stadsdel 1 framstår som att de har ett bättre samarbete med de bostadsbolagen i stadsdelen än Stadsdel 2. Detta skulle kunna härledas till det Repstad (2008) förklarar angående att samverkan med minskat fysiskt avstånd ger ett bättre samarbete. Då Stadsdel 1 har en från ett kommunalt bostadsbolag på närmre fysiskt avstånd som underlättar deras samarbete.

Tidigare i uppsatsen (2.6 Stadsdelarna) tar vi upp de socioekonomiska skillnaderna som finns mellan stadsdelarna, där det finns en markant skillnad i antal hushåll som har beviljat ekonomiskt bistånd. Det är även fler hushåll i Stadsdel 2 som har högre förvärvsinkomst än de i Stadsdel 1. Detta innebär att Stadsdel 1 har en större socioekonomisk utsatthet. Socialstyrelsen (2015) skriver som vi nämnt innan att hyresskulder är den vanligaste orsaken till att en individ blir vräkt. Detta kan vara med den anledning att ett kommunalt bostadsbolag har

en tjänsteman sittandes på socialkontoret för att kostnaderna för dem är högre i Stadsdel 1, bostadsbolaget känner då att de har mer att vinna på det än det bostadsbolag som boendekonsulenten i Stadsdel 2 hade kontakt med.

6.3.2 Samverkan inom kommunen

Båda stadsdelarna uppger att de en gång i månaden har möte tillsammans med Fastighetskontoret och samtliga boendesekreterare och dylikt i Göteborgs Stad. Kvarboendehandläggaren i Stadsdel 1 beskriver att de vid dessa tillfällen brukar diskutera dokument som kommer från Göteborgs Stad och att de även ger information om hur situation har utvecklats i förhållande till dess. Boendestödjaren i Stadsdel 1 beskriver dock en skillnad i perspektiv mellan "vi" och dem". Kvarboendehandläggaren i Stadsdel 1 beskriver att under detta möte upplevs mycket av det som sägs bra men det går inte in på den nivå som de arbetar på:

"De har ju på något sätt hela stadens perspektiv, så här vill vi att det ska se ut, så här ska flödet se ut. Det har ju ett väldigt makro perspektiv kan man väl säga. Och vi är ju mer fokuserade på att lösa problemen i stadsdelen med enskilda hyresgäster och ha samverkan med hyresvärdarna"

Även boendekonsulten i Stadsdel 2 beskriver också denna problematik då det finns olika fokus mellan handläggarna och Fastighetskontoret på mötet. Detta citat beskriver ett möte på Fastighetskontoret där Göteborgs stads *Strategi och plan mot hemlöshet* (2014) presenterades:

"Vi är ju på väldigt olika nivåer i staden, dels vi som jobbar på denna nivå vi har klientkontakt, vi stöter på problemet hela tiden vi får handskas med den ångest som individerna kommer med till oss. De som är drabbade av bostadsbristen. Vi får hållbara dem själva i våra tjänster och också sinsemellan när vi pratar med en kollega så är det mycket ångest i detta. Det väcker mycket ångest och det gör ju att när vi sitter på ett möte på

fastighetskontoret och det finns tjänstemän där som står och presenterar en Powerpoint om det här är vår senaste plan som vi kommer att lyfta upp till politikern och de är väldigt stolta över detta. Sen blir det en reaktion från oss liksom att “ja det här ser ju bra ut men kommer det att hålla? Hur sjutton har ni tänkt detta? var ska de här lägenheterna plötsligt dyka upp? I grund och botten är det brist på bostäder och vi känner ju frustrationen, vi möter ju ångesten, möter detta hela tiden så det gör ju att vi skrek ju inte halleluja under det mötet. Vi blev inte övertygade om att den här bilden att det här är liksom lösningen och allt ska bli så himla underbart nu så att det blir ju lite krockar och man ser det på olika sätt”

Denna *trepartsrelation* (Johansson, 2001) som beskrevs kan skapa problem. Många av de intervjuade beskriver bostadsbristen i Göteborgs Stad som ett stort problem och något som också påverkar deras kvarboendearbete då de vet att personer som förlorar sin bostad genom vräkning kommer att ha svårigheter att få ny bostad. Detta styrker också Socialdepartementets *Samordning för att motverka och förebygga hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden Information och vägledning* från 2012 som beskriver att kraven på att få en ny lägenhet i dagsläget är höga. Boendekonsulenten i Stadsdel 2 beskriver att detta gör att hen i sitt jobb hamnar i svåra situationer då arbetet innebär att möta människor och deras ångest kopplat till boende. Boendekonsulenten pekar på de som söker sig till socialtjänsten som inte tillhör någon målgrupp men ändå vänder sig till dem för stöd då de har problem rörande sitt boende och bristerna som hen därmed upplever i Planen mot hemlöshet och Göteborgs Stads bostadspolitik i stort som i slutändan går ut över hens klientarbete:

“Att ge råd och information och försöka inge hopp i någonting som oftast är hopplöst. Det är fruktansvärt jag vet inte riktigt vilket förhållningssätt eller vilken inställning jag ska ha. Jag kan klä på mig tjänstemannadräkten och sitta och informera om ditten å datten, om boenderådgivningen “så här ska du göra för att öka dina chanser” samtidigt som jag inombords känner att

“åh fan, du har ju inte stora chanser”. Så det blir ju hela tiden den här dubbelheten. Det är ju tur att vi har extern handledning, för vi är satta att säga saker och ting som är ett luftslott. Ja, har du tur i spel så kanske du lyckas. man får nästan den känslan att det handlar bara om tur, det är skitsvårt på bostadsmarknaden i Göteborg.” Boendekonsulent, Stadsdel 2.

Denna påverkan och kontroll från Göteborgs Stad genom träffarna på Fastighetskontoret är en del i mål styrandet som indirekt påverkar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. För den gränsöverbryggande personalen skapar detta svårigheter som vi kan förstå via Johansson (2001) resonemang. Johansson beskriver att den gränsöverbryggande relationen till skillnad från vanliga sociala relationer inte kännetecknas av närhet och direkthet då gräsrotsbyråkraten inte är helt fri i sitt eget agerande. Detta då denne företräder en organisation som i sin tur, när det handlar om socialtjänsten, måste förhålla sig till socialtjänstlagarna och dylikt. Gräsrotsbyråkraten har därför inte fritt spelrum mot varken organisationen eller klienten. Detta beskrivs av boendekonsulten ovan och benämningen *illusorisk relation* som Johansson (2001) har gett detta fenomen känns minst sagt passande då boendekonsulenten beskriver att hen säger det hen är satt att säga.

6.4 Stadsdelarnas vräkningsförebyggande arbete

De finns både stora skillnader och stora likheter i det vräkningsförebyggande arbetet i de båda stadsdelarna. I intervjuerna kom det fram att de båda stadsdelarna har många liknande insatser då en vräkning redan har verkställts, några av dessa insatser kommer vi att presentera nedanför men vi kommer inte att gå in närmre på detta i kommande avsnitt då det egentligen ligger utanför ramarna för det vräkningsförebyggande arbete. Det första är tak över huvudet garantin som innebär att alla ska vara garanterade tak över huvudet, detta stämmer väl överens med de mänskliga rättigheterna artikel 25 som tas upp i bakgrunden, alla människor ska ha rätt till en bostad. Även öppet bosökeri var en liknande insats de olika stadsdelarna hade. Bosökeri är när de professionella hjälper människor i behov att söka bostäder, eller registrera på boplatser osv.

“Bosökeri man hjälper folk med att hitta, söka så då har vi då dels då XXX (boendekonsulenten) som ni kommer att få höra mer om ett öppet bosökeri som är öppet för alla som bor på XXX(stadsdelen) så då behöver man inte ha kontakt med oss. Så man kan komma och få tips och trix hur man gör och dit kan man hänvisa personer som söker men som inte tillhör det är ju väldigt många som söker hos oss men som inte har någon rätt till någon hjälpa av socialtjänsten för att hitta någon lägenhet det ska ju vara en särskild målgrupp.”

Bosökeri var en uppgift som de professionella tog upp som en arbetsuppgift men det ligger också utanför det vräkningsförebyggande arbetet. Stadsdel 2 har även något som kallas förstärkt bosökeri som klienterna får genom bistånd och detta när något som boendeteamet ansvarar för.

När respondenterna svarade på frågan angående den vanligaste insatsen kom det fram olika svar vad de ansåg som det. Kvarboendehandläggaren i stadsdel 1 beskriver att hen upplever att den vanligaste insatsen som ges är information kring vad en vräkning kan leda till och vart den enskilde kan vända sig om denne behöver råd och stöd. Även enhetschefen i stadsdelen beskriver att den vanligaste insatsen enligt hen ligger i samma linje. Hen tar upp insatsen råd och stöd till vad som gjort att personen nu hotas av vräkning. I Stadsdel 2 tar även enhetschefen upp att den vanligaste insatsen är råd och stöd.

Boendestödjaren i Stadsdel 1 beskriver att det vräkningsförebyggande arbete många gånger handlar om att stötta klienterna i att öppna posten och hitta en struktur för hur räkningar ska skötas, lämnas in till socialtjänsten i de fallen klienterna har försörjningsstöd. Det handlar ofta om att mindre ting har blivit klienterna övermäktigt:

”[...] och till slut öppnar man inte posten längre och kliver bara över den och låtsas att den inte finns”.

Boendeteamet i Stadsdel 2 benämner sitt arbete som:

“[...] förändrings inriktat arbete, motiverande för att öka kvarboende och förhindra vräkning.”

Både boendestödjarna från stadsdel 1 och boendeteamet från stadsdel 2 är överens om att det inte finns någon medellängd på kontakternas längd utan varierar utifrån behov, alltifrån en person som bara behöver “en knuff” i rätt riktning till personer där det finns behov av en livslång kontakt. Boendestödjarna i Stadsdel 1 är en mer etablerad enhet i och med det projekt som Thörn (2006) utvärderad. I Stadsdel 2 är boendeteamet helt nytt sedan uppstarten 2013:

“Vi i boendeteamet har ju inte funnits innan det är ju en helt ny funktion eller vad man nu ska kalla det för därför har ju vi skapat mycket av allt det här jag har berättat har ju vi hittat på lite ifrån ja vilka behov har vi sett innan.”

Deras arbete är fortfarande under förändring då de än idag stöter på nya problem ibland:

“[...] vi har stött på saker under gången så här behöver vi göra och det här behöver vi nog tänka annorlunda om och där håller vi ju fortfarande på och utvecklar och förändrar och har oss.”

Boendeteam, Stadsdel 2.

I det samarbete med ett fastighetsbolag i Stadsdel 2 (se, 6.3.1) är det boendeteamet som går in som en stöttande funktion och hjälper individerna med mycket praktiska sysslor angående hemförsäkring och dylikt, medan boendekonsumenten fungerar mer som en hyresvärd.

Båda stadsdelarnas boendeteam och boendestödjare framhäver att deras huvudsakliga uppgift är att stötta individer så att de ska kunna stanna i sin bostad, vilket stämmer väl överens med *För ett individ- och målgruppsanpassat boendestöd -Förslag som förtydligar definitioner och innehåll i kommunens boendestöd* (Forslund, 2013) beskrivning av vilken funktion boendestöd ska ha i

staden, att båda stadsdelarna har insatsen boendestöd, om än med olika yrkesbenämningar, för målgruppen får också ses som en uppfyllelse av målet. Stadsdels 2 boendeteam ger intryck av att ha fler uppgifter utanför det vräkningsförebyggande arbetet, då de även är med i vissa ärenden angående våld i nära relationer eller hjälper andra kollegor. Utanför boendestödsarbete berättar intervjupersonen i Stadsdel 1 att hen till viss del arbetar med att få fram nya lägenheter till kommunen, något som boendeteamet inte arbetar med enligt intervjuerna. En annan sak som också skiljer sig är att Stadsdel 1s boendestödjare deltar vid samtliga vräkningar medan boendeteamet i Stadsdel 2 endast närvarar vid vissa fall beroende på vilken målgrupp individen tillhör som vräks.

Hemlöshetssamordnaren tog upp i sin rapport (2014) angående de indirekt och direkta åter gårderna i det vräkningsförebyggande arbetet. Det som vårt resultat kommer fram till är att dessa insatser är svåra att skilja från varandra då en direkt insats är boendestöd medan en indirekt insats är att individen får hjälp med att hantera sin ekonomi vilket möjligtvis är det som boendestödjarna gör när de är med och tillsammans avgör vilka räkningar som ska betalas. Således är det svårt att avgör om de indirekt- eller direkta åter gårderna förekommer mest frekvent.

6.4.1 Arbetssätt

Enhetschefen i Stadsdel 1 beskriver att de satt en tid på två månader för att slutföra en förhandsbedömning, anledningen beskriver hen såhär:

”Då är ju meningen att man ska kunna arbeta intensivt med uppsökande delen sen kan vi ju inte ha kontakt med människor som inte vill ha vår hjälp. Sen har vi också möjlighet att inleda utredning under den här tiden då när vi ser att barn är i fara, till exempel att föräldrarna inte förstår värdet att barnen har en bostad så då kan vi göra det, men framförallt så ska vi försöka förmå människor att säga ja jag vill ha stöd av er för att jag förstår att jag håller på att förlora min bostad och det är inte bra för mig”. Enhetschef Stadsdel 1.

Även kvarboendehandläggaren tar upp deras förhandsbedömningar och vad den fasta tiden på max två månader kan få för konsekvenser:

”I samband med att vi omorganiserar blir lite mer myndighetsutövning från vår sida, de vill att vi ska öppna utredningar oftare och öppna ärenden oftare. Tidigare har vi jobbat längre i en förhandsbedömning det har pågått länge. Nu vill man att vi ska ha en gräns upp till två månader innan vi bestämmer oss. Det här har ju varit diskussioner från vår sida. Det kanske blir att man får stänga personers ärenden eller förhandsbedömning fast att personer har en pågående skuld för att man inte fått tag på dem eller för att de inte vill ha någon hjälp. Helt enkelt kan detta leda till mer avhysningar vi känner till det och vi för en diskussion med det och det är ju jättebra så det är på det sättet har det här med omorganisation vart jättebra då det har väckt massa frågor till liv varför gör vi som vi gör och hur kan vi göra det bättre då så.” Kvarboendehandläggare Stadsdel 1.

Enligt *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten* (Socialstyrelsen, 2015) ska beslutet att inleda alternativt inte inleda utredning i fall rörande vuxna endast grunda sig på individens eget intresse av att ansöka om insats från socialtjänsten. Det finns, som beskrivet i 2.3.1 *Socialtjänstlagen* inte lagstadgat hur länge en förhandsbedömning kan hållas öppen men enligt 11:1 SoL ska förhandsbedömningen genomföras skyndsamt. Att hålla en förhandsbedömning öppen trots att individen inte visat intresse av kontakt kan alltså ses som att både portalparagrafen och SoL 11:1 bryts samt att människans självbestämmanderätt och integritet kränks. Ur perspektivet att tjänstemännen har god kunskap om vad en vräkning kan leda till och den tydlighet som finns, inte minst från Göteborgs Stad, gällande att det vräkningsförebyggande arbetet ska utvecklas för att motverka hemlöshet kan hålla förhandsbedömning öppen under en längre period för effektivisera deras arbete förstås men frågan är om det legitimeras. Enhetschefen beskriver att det förbyggandearbetet kan vara svårt med tanke på hur lagen ser ut och berättar att det är ett område de just nu försöker utveckla:

”Nu håller vi på att jobba med själv myndighetsutövningsdelen, så att den blir korrekt att vi inte slirar på några lagstiftningskrav överhuvudtaget. Det är lätt gjort när man arbetar förebyggande att man gör mer än vad man har möjlighet till egentligen att göra inom ramen för lagstiftningen så där menar vi att vi ska bli korrekta. Det är vi ju redan men vi ska spetsa till den här delen.” Enhetschef
Stadsdel 1

Ett uppsökande arbete har visat sig väl fungerande för att fånga upp hyresgäster tidigt innan en avhysning blir aktuell och många av de intervjuade är positiva till denna typ av arbete. Även i detta fall blir arbetet svårt i förhållande till socialtjänstlagens portalparagraf 1:1 *”verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet”*. En vinst i det uppsökande kan vara att relationen mellan socialarbetare och klienten får bättre förutsättningar då de möts istället för att klienten får hem ett brev där det står att denne är välkommen att höra av sig till socialtjänsten om stöd önskas. Som Hasenfeld (2010) beskriver är relationen mellan socialarbetare och klient viktig för utfallet av situationen och genom att skapa en personlig relation har socialarbetarens arbete större chans att lyckas. Även Johansson (2001) beskriver relationen som viktig men enligt hans begrepp trepartsrelation kan relationen mellan socialarbetaren och klienten aldrig bli personlig då socialarbetaren alltid även har organisationen att förhålla sig till.

Kvarboendehandläggaren i stadsdel 1 berättar att de i stadsdelen har egna riktlinjer utformade utifrån socialtjänstlagen. Intervjupersonen berättar att de försöker skapa rutiner som de tror kan gynna deras arbete:

“Det tycker jag är bra faktiskt. Sen nu har vi ju fått till oss att vi måste öppna ärenden oftare och inte ha det som förhandsbedömningar. Sen har vi haft diskussioner kring vad det kan leda till så och det får man se sen och ta ställning till. Skulle det visa sig att avhysningarna ökar på grund av att vi har fått stänga många förhandsbedömningar med pågående skulder.

Tidigare har vi följt dem hela vägen har vi fått in en skuld har vi följt den ända till avhysning och det kan dra på väldigt, väldigt lång tid men det har ändå gjort att vi har kunnat också vi har haft koll på läget så helt enkelt och det har inte kommit som en överraskning när det väl har gått till en avhysning nu blir det ju så att vi får in jätte-, jättemånga anmälningar kring hyresskulder och om vi nu stänger vissa efter två månader, ja då kommer det ju komma som en överraskning efter ett tag. Så men det får man väl utvärdera tänker jag om något år två”.
Kvarboendehandläggare, Stadsdel 1.

I Stadsdel 2 finns tjänsten boendekonsulent som endast är konsultativ i sin roll men har även många liknande sysslor som kvarboendehandläggarna i Stadsdel 1 har utöver sin myndighetsutövning:

“Boendekonsulent har jag som titel här vilket egentligen är socialsekreterare i grund och botten, men för att särskilja litegrann på tjänsten så heter jag boendekonsulent och mina arbetsuppgifter är vräkningsförebyggande. Jobba med hyresskulder störningar avhysningar uppsägningar och boenderådgivning har jag och sen så är det olika projekt det finns ungdomslägenheter med XXX fastigheter som jag är någon slags mellan hyresvärd.”

“(…) härligt med min roll det är ju att jag är konsultativ i min roll så att jag slipper det är myndighetsutövandet.”

En av de saker som skiljer boendekonsumenten i Stadsdel 2 från att vara socialsekreterare är att det endast är en konsultativ roll och i tjänsten ingår ingen myndighetsutövning överhuvudtaget. Det är till boendekonsumenten som hyresvärdarna vänder sig angående hyresskulder eller störningar. Boendekonsumenten i stadsdelen har inte bara en konsultativ funktion gentemot klienter utan även gentemot sina kollegor kring det vräkningsförebyggande arbete.

Stadsdel 1s kvarboendehandläggare har också en konsultativ och informativ roll gentemot klienter liksom mot kollegor inom den egna organisationen.

I Stadsdel 1 kommer anmälan om försenade hyra eller störning till kvarboendehandläggarna. I Stadsdel 2 tas dessa istället emot av boendekonsulenten som vänder sig till en enhet med myndighetsutövning beroende på vilken målgrupp individen tillhör. Stadsdel 2 har också boendehandläggare men de har lite skilda uppgifter än kvarboendehandläggarna i Stadsdel 1. Den första stora skillnaden som kan ses är alltså yrkesbeteckningar kopplade till arbetsuppgifter. I Stadsdel 1 är det en hel grupp av kvarboendehandläggare som tar emot vräkningar medan det i Stadsdel 2 är den uppgiften lagd på två personer, varav en inte jobbar heltid. Kvarboendehandläggarna i Stadsdel 1 sysslar med myndighetsutövning i sitt arbete, detta gör inte boendekonsulenterna i Stadsdel 2 och kan därmed inte fatta beslut rörande insatser i kvarboende ärenden. I de fall en vräkning genomförs deltar både kvarboendehandläggare och boendestödjare från Stadsdel 1 medan i Stadsdel 2 är det boendekonsulenten och i vissa fall boendeteamet beroende på vilken målgrupp klienten tillfaller.

Samtliga respondenter är överens om att det vräkningsförebyggande arbete handlar om att hjälpa och stötta klienter till att behålla sina hyreskontrakt. Däremot hur deras utförargrupper ser ut skiljer sig lite åt, set finns lika många boendestödjare/ boendeteam i vardera stadsdelen. Däremot i Stadsdel 2 framkommer det tydligare att det innebär fler arbetsuppgifter än att bara stötta individer i hemmet. Där de även är engagerade i andra verksamheter så som våld i nära relationer som ligger helt utanför det vräkningsförebyggande arbetet. I Stadsdel 2 togs det även upp två stycken manualbaserade metoder som influerar/ kommer att influera deras arbete. Den ena manualbaserade metoden var *Freda* från socialstyrelsen som är en manual kring utredningar för våld i nära relationer samt en som heter *Outcome star* som de håller på att översätta från engelska och inte ännu har börjat använda sig av i praktiken. Boendeteamet berättade också att manualen *Outcome star* kommer hjälpa dem till att kunna bemöta alla individer på samma sätt. Detta i och med att det kommer att ställa samma frågor och att den egna individen bakom utredningarna kommer att ha mindre möjlighet att lysa

igenom. Denna metod resulterar i att stadsdelen kommer att arbeta mer manualbaserat. Beskrivning av *Outcome star*:

”Nu ska vi ju börja använda något nytt här förstår ni som heter Outcome star som har blivit det nya halleluja som finns i England. Den stödjer och mäter förändring så det är som en kartläggningsmetod om man kan kalla det för det, där den här är gjord för boendefrågor så det är som tio frågor, att jag kom att tänka på det nu var att för då kommer vi ju ställa samma frågor till alla.”

Thomassen (2007) tar upp de manualbaserade metoderna och att detta är det som samhället nu anser som det mest legitima sättet att arbeta. Den nyinstitutionella teorin tar upp att organisationer får ta till metoder som kanske inte anses som de mest effektiva men som kan legitimera arbetet ur samhällets synpunkt (Eriksson-Zetterqvist et.al 2012). Detta är något som Stadsdel 2 kan ha försökt att lösa genom att införskaffa den manualbaserade metoden *Outcome star* som beskrevs tidigare. Det blir som en kvalitetssäkring för klienterna, alla ska bemötas på samma sätt och manualen ska underlätta detta. Det blir även ett sätt för organisationen att stabilisera och legitimera sitt arbete.

6.4.2 Målgrupper

Under intervjuerna framkom det att de båda stadsdelarna har prioriterade målgrupper. Stadsdel 1 uttrycker de att de arbetar efter tre prioriterade målgrupper, unga vuxna under 25 år, äldre över 60 år och barnfamiljer. I Stadsdel 2 i sin tur finns det två stycken prioriterade målgrupper, dessa är äldre över 65 år samt barnfamiljer. Båda stadsdelarna lägger ett extra fokus vid dessa grupper då det inkommer ett hot om vräkning.

De båda stadsdelarna har alltså liknande prioriteringar av sina målgrupper. Det som skiljer sig är att Stadsdel 1 har en ytterligare målgrupp som prioriteras förutom barnfamiljer och äldre, nämligen unga vuxna upptill 25 år. Även åldern för vad som tillhör målgruppen äldre i stadsdelarna skiljer sig något åt, i Stadsdel

1 var det 60 år medan Stadsdel 2 har de satt åldern 65 år. Prioriteringarna i stadsdelarna är i likhet med Wörlén och Bergmarks (2012) studie, där det framkommer att det vanligtvis uppkommer prioriterade målgrupper till följd av begränsade resurser. Utifrån prioriteringsnormen som Kjellbom (2014) tar upp kan en anledning till att Stadsdel 1 har ytterligare en målgrupp vara att denna grupp särskilt har uppmärksammats i stadsdelen. Stadsdel 2 har dessutom ungdomslägenheter vilket aldrig framkom att Stadsdel 1 använder sig av vilket kan resultera i att unga vuxna inte har blivit en lika uppmärksammas grupp i Stadsdel 2.

I Stadsdel 1 beskriver kvarboendehandläggare i stadsdelen att de i kvarboendearbetet bemöter klienterna lite olika beroende på om individerna tillhör deras prioriterade målgrupp eller inte. Citaten nedan belyser detta:

“Beroende på vilken av de här grupperna den tillhör så gör vi lite annorlunda. Är det barnfamiljer eller äldre försöker vi gå på hembesök direkt. Då är det unga vuxna kallar vi i första hand, är det övriga målgrupp skickar vi brev för det är inte hållbart att gå hem till varje” Kvarboendehandläggare Stadsdel 1

Även i Stadsdel 2 framkommer det att stadsdelen bemöter sina målgrupper olika och att de prioriterade grupperna får en annan behandling i likhet med de i Stadsdel 1. De prioriterade målgrupperna får alltid ett hembesök. Beroende på vilken målgrupp det är i Stadsdel 2 skiljer det sig åt vilken enhet som mer kopplas in i ärendet tar boendekonsulenterna upp, citaten nedanför belyser hur det går till när det berör deras två prioriterade grupper.

“Jag kan kontakta barn- och familjeenheten när det börjar bli allvarligt och är det äldre då går jag till äldreomsorgen och pratar med en biståndshandläggare och bokar ett gemensamt hembesök men någon av dem”.

“Barn och familjeenheten har ju väldigt mycket att göra så det är svårare att få en kollega med sig därifrån och då brukar det

dessvärre bli att jag får jobba ganska själv med ärendet väldigt länge”.

Boendekonsulenterna har därmed ett tätare samarbete med barn- och familjeenheten samt biståndshandläggarna inom äldreomsorgen än andra enheter. I de fall då det inte är en av stadsdelens prioriterade målgrupper väljer stadsdelen att skicka hem ett brev till individen. Det är inte heller samma enhet med myndighetsutövning som blir inkopplad utan detta går istället vidare till mottagningsgruppen. I stadsdel 1 går processen till på samma sätt i stora delar, men i och med att kvarboendehandläggarna har myndighetsutövning i sina arbetsuppgifter behåller de dessa ärenden själv och behöver inte alltid koppla in en ny enhet.

Prioriteringsnormen kan kännas främmande i förhållande till socialtjänstlagen första kapitlet 1 där det står att *”jämlighet i levnadsvillkor”*. När grupper prioriteras olika är det lättare för vissa individer att få hjälp och stöttning och därmed lättare till att få ett boende. Det framkommer i båda stadsdelarna att de prioriterade målgrupperna får en särbehandling, då det alltid sker ett personligt möte medan de i övriga fall endast går ut ett brev. Hasenfeldt (2010) framhäver som vi tidigare nämnt vikten av den sociala relationen för att underlätta ett förändringsarbete hos en klient då de prioriterade grupperna får en fördel.

Att barnfamiljer sägs vara en prioriterad målgrupp går i linje med de riktlinjer Göteborgs Stad (2012) antagit samt Strategin mot hemlöshet som publicerades av Socialstyrelsen (2007) som båda uttrycker att ingen barnfamilj ska vräkas. Att ha barnfamiljer som en prioriterad målgrupp är också i led med Barnkonventionen som uttrycker att barns bästa alltid ska tas i beaktning i ärenden gällande barn. Artikel 3 specificerar att *”Vid alla åtgärder som rör barn, vare sig de vidtas av offentliga eller privata sociala välfärdsinstitutioner, domstolar, administrativa myndigheter eller lagstiftande organ, skall barnets bästa komma i främsta rummet.”* (UNICEF, 2015).

Socialtjänsten kan i hög grad anses vara en offentlig välfärdsinstitution och därmed ska barnets bästa beaktas, vilket känns avlägset om en barnfamilj vräks och barn förlorar sin fasta punkt. Även den sociala exkludering som Flyghed och

Nilsson (2004) nämner berör även barn och kan påverka deras psykiska och sociala utveckling som barnkonventions 27 artikel bevarar (UNICEF, 2015).

Trots det samarbetet som Stadsdel 2 har med barn- och familjeenheten söker respondenten i boendeteamet ett ökat samarbete. På frågan vad som finns att utveckla inom organisationen svarade respondenten:

“När man inte har betalat sin hyra på två månader då gör vi en anmälan till barn och familj. Det som är svårt här är att vi har inte vi fått till någonting vi behöver hitta ett sätt där vi kan jobba ihop med barn och familj och göra om det här till en bristande föräldraförmåga att du riskerar att dina barn inte har tak över huvudet.”

Citatet belyser att det är svårt för socialtjänsten att gå in och göra en utredning då det “endast” är en vräkning som påvisar att det brister i föräldraförmågan. Detta är en tolkningsfråga vad det är som är barnets bästa och det som både Hasenfeldt (2010) och Lipsky (2010) tar upp angående att den egna personen bakom arbeten med människovårdande organisationer aldrig går helt att bortse ifrån. Barnets bästa ska alltid beaktas enligt både barnkonventionen artikel 3 samt SoL 3:1. Detta är dock inget som Stadsdel 1 tar upp som någon samarbetets problematik.

I intervjuerna är det ingen respondent som pekar ut att det finns en tydlig framträdande målgrupp i det vräkningsförebyggande arbete i någon av stadsdelarna. I Stadsdel 2 lyfte enhetschefen att det möjligtvis gick att se en liten tendens till att äldre var en framträdande målgrupp. I stadsdel 1 lyfts inte någon framträdande målgrupp upp, boendestödjaren stadsdel 1 uttrycker sig

“Det kan nog vara precis vem som helst känns det som- vi har yngre äldre ensamstående barnfamiljer par, jag har nog jobbat med de flesta, olika länder de kommer ifrån hela.”

Anmärkningsvärt är att Kjellbom (2014) visar på att det är flest medelåldersmän som är hemlösa vilket då hade varit en intressant målgrupp att prioritera för att

minska hemlösheten. En större satsning på medelålders män kanske hade lett till mindre resursåtgång för stadsdelarna om de hade lyckats att minska vräkningarna i denna målgrupp.

7 Sammanfattning och diskussion

Det som vi kommit fram till i vår studie är att utförandet av det vräkningsförebyggande arbetet och de olika insatserna i stadsdelarna har stora likheter och de arbetar på liknande sätt. Däremot är den stora skillnaden hur deras organisationer är uppbyggda. När vi genomförde vår studie var det precis efter en omorganisering hos Stadsdel 1, det hade varit intressant att göra om samma studie om ett par år och se om det har förändrat deras arbete och hur det har fungerat att genomföra en åtskillnad mellan myndighetsutövning och utförare.

En av de saker vi kom fram till i vår studie var att båda stadsdelarna har olika samarbetspartners men att samtliga samarbetsrelationer går att utveckla. Detta i enighet med Thörn (2006) och Kjellbom (2014) som påpekar av vikten av samarbeta och samverkan för det vräkningsförebyggande arbetet, då desto tidigare en insats startar desto lättare är det att förhindra vräkningen. Mer samarbete är också något som många av de intervjuade har efterfrågat. Hasenfeldt (2010) lyfter inte samarbetet inom organisationer men tar däremot upp vikten av bra samarbete med klienterna där denne har förtroende för den professionelle. Tillskillnad från relationen inom och mellan verksamheter lyfter av respondenterna vikten av relationerna till klienterna. Detta kan bero på en sådan faktor som att vår intervjuguide inte innehöll frågor som ledde in på det området. En annan möjlighet är att detta inte är det största bekymret hos respondenterna vilket gör att de lyfter andra saker före. En synpunkt från vår sida är arbetet skulle gynnas av ett större samarbete stadsdelarna mellan för att kunna utbyta idéer kring arbetet. Mötena på fastighetskontoret kan ses som en möjlighet till detta, men under våra intervjuer har det inte framkommit att respondenterna uppfattat detta som syftet med mötena.

Vår uppfattning gällande de kommunala och nationella direktiven är att båda stadsdelarna arbetar utefter dessa i sin verksamhet. Stadsdel 2 har haft fördelen att arbeta in dem i organisationen på ett annat sätt än i Stadsdel 1. Detta då Stadsdel 2:s boendeenhet byggdes upp med riktlinjerna i åtanke. Vår uppfattning är Stadsdel 1 inte arbetade lika medvetet kring de kommunala direktiven men när vi såg till deras arbete så stämde det ändå överlag väl överens med direktiven. I och med att stadsdel 2s enhet är såpass ny handlade de mesta i intervjuerna om 2012 och framåt, medan det i Stadsdel 1 kändes som att intervjuerna hamnade tillbaka från 2010 och sammanslagningen. Detta är något som kan ha påverkat studiens resultat då de kommunala direktiven har tagits emot i olika stadier i de olika organisationerna.

I socialstyrelsens manual (2008) samt utlysningen från Göteborg Stad (2011) framkommer det att en ökad kunskap hos de professionella och hyresgäster kring hyreslagen hade varit gynnsamt. Detta dyker även upp i en del intervjuer där det sägs att information till personen som hotas av vräkning är en av de viktigaste insatserna. Under intervjuerna får vi dock ingen riktig klarhet i hur respondenterna arbetar med detta. Det är möjligt att stadsdelarna inte arbetar aktivt med detta eller att vår intervjuguide inte ledde oss in på det ämnet och att vi därav inte har fått fulltäckande svar på området.

När vi har gått igenom vår empiri är det andra ämnen som vi funnit anmärkningsvärda men som har fallit utanför ramen för vårt syfte. Detta har då fått sorteras bort och inte används i studiens resultat och analys. Ett sådant exempel är bostadsbristen i Göteborgs. I samtliga av våra intervjuer kom det fram att bostadsbristen gör det svårt för yrkesarbetarna att genomföra sitt jobb på ett bra sätt då det saknas bostäder i staden. En respondent nämnde att ett stort privat bolag vill bygga och har mark men inte får tillåtelse från Göteborgs Stad. En stor del av intervjupersonerna lyfter alltså läget i Göteborg till en politisk nivå där det vittnades om upplevelser av att hamna i kläm i sitt arbete på grund av att politikerna inte lever upp till sitt uppdrag, att försörja individens invånare med bostäder. Det hade vart intressant att undersöka detta vidare, både vad det är som gör att bostadsbolaget inte får byggnadslov samt hur stadens politiker resonerar i frågan kring socialtjänstens trängda läge på grund av bostadsmarknaden.

En annan problematik som dykt upp under vår studie är alla de individer som står utan bostad men faller utanför socialtjänstens målgrupper. Dessa personer får i liten grad hjälp från socialtjänsten, då de enligt intervjupersonerna helt enkelt inte är berättigade till insatser, men blir ändå en stor kostnad för kommunen genom exempelvis akuta boendeinsatser. Även detta hade varit en intressant frågeställning att ta med inför kommande studier.

Att det just nu i Sverige diskuteras att göra Barnkonventionen till svensk lag är intressant även i förhållande till vräkningsförebyggande arbete vid socialtjänsten. Att vidare undersöka hur arbetet idag tillämpar Barnkonvention i ärenden som berör barn samt se till hur arbetet skulle behöva förändras för att helt uppnå barnkonventionens standard ser vi som ett intressant område att forska vidare på.

Vår slutsats blir ändå att arbetet i de både stadsdelarna bedrivs på ett bra sätt, men med stor utvecklingspotential. Vi är glada över att vi under våra intervjuer har fått träffa många personer med goda insikter om vikten av det vräkningsförebyggande arbetet och känner en stor tilltro till stadsdelarnas fortsatta utveckling, mycket tack vare det driv gräsrotsbyråkraterna i studien har visat. Vi tror att en större samverkan mellan gräsrotsbyråkraterna kommer att leda Göteborgs vräkningsförebyggande arbete långt.

8 Referenslistan

Boendeportalen. 2014. Göteborgs Stad. BoInvent1 kartläggning från april 2014.
[http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/BoInvent_1_april_2014.pdf/\\$file/BoInvent_1_april_2014.pdf](http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/BoInvent_1_april_2014.pdf/$file/BoInvent_1_april_2014.pdf)
(Hämtad 2015-03-24).

Boverket, 2013 *Bostadsmarknadsenkät från 2013*.
<http://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2013/bme-2013.pdf>. (Hämtad 2015-04-14)

Bryman (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB

Burt, Pearson & Montgomery (2007) *Community-Wide Strategies for Preventing Homelessness: Recent Evidence*. The Journal of Primary Prevention
<http://link.springer.com.ezproxy.ub.gu.se/article/10.1007/s10935-007-0094-8/fulltext.html>

Börnfelt (2009): Arbetsorganisation. I (Berglund & Schedin, red.)
Arbetslivet. Lund: Studentlitteratur AB

Christensen, Lægreid, Roness & Røvik (2005). *Organisationsteori för offentlig sektor*. Malmö: Liber AB.

Chrona, (2015). *Rätt boende*. Göteborgs Stad.
<http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyPublicerade/02968CD63CF4AB72C1257D630031E927?OpenDocument>
(Hämtad 2015-04-12).

Denvall, Shari, Granlöf, Knutagård, Nordenfeldt & Swärd. (2011). Utvärdering av
”Hemlöshet – många ansikten, mångas ansvar” Slutrapport. Socialhögskolan:
203. Lunds Universitet.

Eriksson-Zetterqvist, Kalling & Styhre (2012). *Organisation och organisering*. Malmö Liber AB.

Fahlberg, Gunnar (2009). *Socialtjänstlagarna upplaga*. Malmö: Liber AB

FN.2012. *FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna*.
<http://www.fn.se/fn-info/vad-gor-fn/manskliga-rattigheter-och-demokrati/fns-allmana-forklaring-om-de-manskliga-rattigheterna/> (2015-03-23).

Flaa, Hofoss, Holmer-Hoven, Medhus & Rønning (1995). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur

Flyghed & Nilsson, (2004). Vräkt och hemlös? Marginaliseringsprocesser hos vräkta, *Socialmedicinskt tidsskrift* 4, 14-21.

Forslund, (2013). *För ett individ- och målgruppsanpassat boendestöd- Förslag som förtydligar definitioner och innehåll i kommunensboendestöd*. Göteborgs Stad.

Göteborgs Stad, 2012. *Rätt boende Nuläge och förslag till inledande åtgärder*.
[http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/Ratt boende rapport slutv.pdf/\\$file/Ratt boende rapport slut v.pdf](http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/Ratt%20boende%20rapport%20slutv.pdf/$file/Ratt%20boende%20rapport%20slutv.pdf) (Hämtad 2015-03-25)

Göteborgs Stad, 2015. *Stadsdelsförvaltningen*.
http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/kommunens-organisation/forvaltningar/stadsdelsforvaltningar!/ut/p/b1/hctBDoIwFEXRtbCC9iPFMizGIIJQLCgwIY1BU0GJoEZYvbgA45vd5DxUoJwAwQ6YtoUyVNzUS5VQ7c31Xy7sMstrGPqAsMbz-HYT4ItjwKx2TGYQD4B_GMM_vnE5j_BLaJEpRhq5QX3Ilx0axF5veyngUXR64o4EFDkMhRjJQwXuYvuSzDQb8j19Le3lV1_KxE2nYiJFEse39xON1tflSEP1WomQv1wYsNFK3aa4WuRUOBMuMDMjiyJg!!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ (Hämtad 2015-03-25)

Göteborgs Stad, 2015. *Hemlöshet*. http://goteborg.se/wps/portal/invanare/omsorg-o-hjalp/akut-hjalp-socialjour/hemloshet!/ut/p/b1/jY9LCsIwFEXX4gLsezHNbxiFJP3Qjyi0mUgVKYGmnYhu37oA0Ts7cM7ggod-SygTlDOuOHTg5-EZxuERlnmYPuz5pSF5K_dEY22VwexUNKYqSmtqsQr9KhysdqkoEWVpGWbanY-qpRQ1_a_HL9P4q8_Bh2tMXreYYKK4TMn6ROxSJpBC5ZZ4h-gnI0e9eQPBqCcjd/4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ (Hämtad 2015-05-07)

Göteborgs Stad, Fastighetskontor, (2014)
[http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/2E4AF0D415370034C1257DE80022C8F9/\\$File/2.1.6_20150218.pdf?OpenElement](http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/2E4AF0D415370034C1257DE80022C8F9/$File/2.1.6_20150218.pdf?OpenElement) (Hämtad 2015-03-23)

Göteborgs Stad, statistik, (2014), *Områdesfakta - Stadsdelspresentationer*.
<http://www4.goteborg.se/prod/G-info/statistik.nsf> (Hämtad 2015-04-03)

Hasenfeldt (2010). *Human services as complex organizations*. Los Angeles: SAGE Publications, inc.

Hemlöshetsamordnaren (2014): Bostad sökes -Slutrapport från den nationella hemlöshetsamordnaren. Regeringskansliet.
<http://www.regeringen.se/sb/d/18044/a/243035> (Hämtad 15-03-20).

Inspektionen för vård och omsorg, (2014). *Förhandsbedömningar i socialtjänsten – ett riskområde. Rapport från ett pilotprojekt i Sörmland våren 2014*.
www.ivo.se/.../ivo2014-18-forhandsbedomningar-socialtjansten.pdf (Hämtad 2015-04-17)

Jacobsen & Thorsvik. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur

Jacobsson, Thelander & Wästerfors (2010). *Sociologi för socionomer - en stående inbjudan*. Malmö: Gleerups utbildning AB

Johansson (2007). Vid byråkratins gränser- om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete. Halmstad: Arkiv förlag

Johansson (2001). Organisation och nätverk. I (Johansson red.) *Modern sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur

Kjellbom (2014). *Påtvingad avflyttning från bostad- en rättssociologisk studie av socialtjänstensroll i teori och praktik*. Rapport i socialt arbete: 168. Stockholms universitet.

Kronofogdemyndigheten. (2015). *Uppdraget*.
<https://www.kronofogden.se/Uppdraget.html> (Hämtad 2015-02-23)

Kronofogsmyndigheten. (2015). *Avhysning*.
<https://www.kronofogden.se/Avhysning2.html> (Hämtad 2015-02-23)

Laere van Igor, Wit de Matty, Klazinga Niek (2008). Evaluation of the signalling and referral system for households at risk of eviction in Amsterdam, *Health and Social Care in the Community* 17, 1–8.

Lipsky (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Notisum (2015). *Jordabalk (1970:994)*
<http://www.notisum.se/rnp/SLS/lag/19700994.htm>

Regeringens webbplats för de mänskliga rättigheterna, (2015). *De mänskliga rättigheterna*. <http://www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna> (Hämtad 2015-03-23)

Regeringens webbplats för de mänskliga rättigheterna, (2015). *FN:s allmänna förklaring*
<http://manskligarattigheter.dynamaster.se/sv/vem-gor-vad/forenta-nationerna/fn-s-allman-forklaring> (Hämtad 2015-03-26).

Repstad (2005) *Sociologiska perspektiv i vård, omsorg och socialt arbete*. Lund Studentlitteratur.

Shinn, Weitzman, Stojanovic, Knickman, Jimenez & Duchon (1998). *Predictors of homelessness among families in New York City: From shelter request to housing stability*. American Journal of Public Health, 88, 1651–1657.

Socialdepartementet, (2012). *Samordning för att motverka och förebygga hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden Information och vägledning*. <http://www.timra.se/Documents/Socialf%C3%B6rvaltningen/Politikersidorna/Presentationer/samordning%20f%C3%B6r%20att%20motverka%20och%20f%C3%B6rebygga%20heml%C3%B6shet-broschyr.pdf> (Hämtad 2015-04-12).

Socialresursförvaltning. *Tränings- & referensboende*. Göteborgs Stad. <http://www9.goteborg.se/alternativboende/nav.asp?MenyID=9&SidID=9> (Hämtad 2015-03-25)

Socialstyrelsen.(2008). *Värkningsförebyggande arbete – stöd till socialtjänsten och andra aktörer*. 2008-131-18. Edita Västra Aros.

Socialstyrelsen. (2010). *Hemlöshet, många ansikten, mångas ansvar- genomförande av regeringens strategi för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2007-2009*. Artikelnr 2010-6-33.

SOU 2007:14. *Renovering av bostadsmarknaden efterlyses! Om ungas möjligheter till en egen bostad*. Slutbetänkande av bostadsutredningen. Stockholm:Fritzes

Swärd, (2000): *Teser och förställningar om hemlösa och hemlösa i dagens samhälle*. I (Runquist & Swärd, red.) *hemlöshet- En antologi om olika perspektiv & förklaringsmodeller*. Stockholm: Carlsson Bokförlag

Thomassen (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis- introduktion till vetenskapsfilosofi*. Gleerups Utbildning AB.

Thurén (2007): Vetenskapsteori för nybörjare. Stockholm: Liber

Thörn. (2006). *Att bo eller inte bo- Om satsningen i stadsdelen Bergsjön i Göteborg och om strategier för att motverka hemlöshet*. FoU i Väst. Göteborgsregionens kommunalförbund.

UNICEF (2015). *barnkonventionen*.

<https://unicef.se/barnkonventionen> (Hämtad 2015-03-26)

UNICEF (2015). *barnkonventionen*.

<https://unicef.se/barnkonventionen/las-texten#full> (Hämtad 2015-03-26)

UNICEF, 2015. *Vem ser till att barnkonventionen efterlevs?*

<https://unicef.se/fragor/vem-ser-till-att-barnkonventionen-efterlevs> (Hämtad 2015-03-26)

Vetenskapsrådet (2014). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2015- 03- 14).

Wörlén & Bergmark (2012). Priorities and determinants of priorities of Swedish social workers, *European Journal of Social Work* 15, 645-663.

9 Bilagor

9.1 Bilaga 1

Introduktionsfrågor och arbetsuppgifter

- Vad heter du?
- Vad har du för utbildning?
- Vad har du för yrkesbeteckning samt vilka arbetsuppgifter ingår?
- Hur länge har du arbetat med det du gör?
- Vad är vräkningsförebyggande arbete för dig? (begreppsdefinition)

Organisation och arbetssätt

- Hur ser er organisationen ut gällande boendefrågor?
- Hur arbetar ni med det vräkningsförebyggande arbetet?
- Ungefär hur ofta förekommer det ärenden kring hot om vräkning?
- Ungefär hur ofta förekommer det ärenden kring hot om vräkning som berör barn?
- Finns det någon målgrupp som är särskilt framträdande bland de som hotas av vräkning?
- Hur arbetar ni med de ärenden som aldrig blir en vräkning utan en formell/informell påtvingade avflyttning?
- Har ni något arbete kring hemlöshet i er stadsdel?

Kommunala strategier, riktlinjer och handlingsplaner

- Vet du om ni arbetar efter några speciella riktlinjer, handlingsplaner eller strategier i Göteborgs stad? I er stadsdel?
- Har er stadsdel några egna mål angående vräkningsförebyggande arbete/hemlöshet?
- Vad vet du om den kommunala strategin för att minska hemlösheten?
- Vad tycker du om strategin?
- Vad vet du om den kommunala handlingsplanen för att minska bostadslösheten?
 - Anser du att handlingsplanen är genomförbar?
 - Vad har ni fått för information om handlingsplanen?
 - Har er verksamhet förändrats något utav denna?
- Vad vet du om Göteborgs stads riktlinjer kring vräkningsförebyggande arbete gällande barnfamiljer?

- Vad har ni fått för information om riktlinjerna?
- Har er verksamhet förändrats något utav riktlinjerna?

Samarbete

- Hur ser ert samarbete ut med bostadsbolagen i er stadsdel?
- Finns det skillnader gällande de kommunala och de privata bostadsbolagen?

9.2 Bilaga 2

Organisationsschema Stadsdel 1

